

## **INICIATIVA QUE REFORMA EL ARTÍCULO 17 BIS 3 DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS, A CARGO DE LA DIPUTADA CLAUDIA ALEJANDRA HERNÁNDEZ SÁENZ, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA**

La que suscribe, Claudia Alejandra Hernández Sáenz, diputada integrante de la LXV Legislatura del honorable Congreso de la Unión, integrante del Grupo Parlamentario de Morena, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en la fracción I numeral 1 del 6, 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de esta honorable asamblea, la presente **iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 17 Bis 3 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en materia de prácticas indebidas de despachos de cobranza**, al tenor de la siguiente.

### **Exposición de Motivos**

La presente iniciativa tiene el objetivo de regular en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de Servicios Financieros las prácticas indebidas de cobranza que ejercen los Despachos de Cobranza contratados por entidades financieras y comerciales, lo anterior a fin de evitar que estos incurran en prácticas indebidas como lo son: la utilización de nombre o denominaciones que asemejen a instituciones públicas; las llamadas aparezcan en el identificador como “confidencial”, “oculto” o “privado”; amenacen, ofendan o intimiden al deudor; realicen gestiones de cobro a terceros; envío de escritos que aparenten ser escritos judiciales o como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad; emitir registros especiales como listas negras, cartelones o anuncios; recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo; no notifique a la entidad financiera o comercial el pago que esté por realizar o realice el deudor; realice gestiones de cobro con menores de edad o adultos mayores ajenos a la deuda; realice gestiones de cobro en un domicilio o teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la entidad financiera o comercial o el deudor, obligado solidario o aval; amenazar o intimidar al deudor con no realizar las gestiones de baja del buró de crédito en caso de no liquidar el adeudo con el despacho de cobranza.

Además de establecer que una vez liquidado el adeudo, entregar al deudor carta finiquito o de no adeudo expedido por la entidad financiera o comercial, así como realizar las gestiones de actualización o baja del buró de crédito.

Además de obligar a que en los contratos se encuentren establecidas las penalizaciones por la realización de prácticas indebidas, así como establecer la responsabilidad de las entidades financieras y comerciales cuando los despachos incurran en este tipo de prácticas.

La presente iniciativa reconoce que la actividad de recuperación de créditos es una actividad lícita, es decir que es legal que quién prestó dinero o brindó financiamiento pueda gestionar su recuperación. Sin embargo, se ha observado que existen algunas prácticas en las que los despachos de cobranza abusan durante sus gestiones de cobro.

Derivado de lo anterior el “**Acuerdo A/002/2015 por el que se emiten las Disposiciones de carácter General en materia de despachos de cobranza a que se refiere el artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros**” publicado por la Procuraduría Federal del Consumidor en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2015, define al “**despacho de cobranza**” como persona física o moral, cualquier tercero o representante que realice actos de cobranza de manera extrajudicial de los créditos, préstamos o financiamiento que otorgan las entidades comerciales. Así como aquellos que apoyen en las operaciones de negociación y reestructuración de créditos con los deudores o dichas entidades.

Entendiéndose por “**cobranza extrajudicial**” al intento que se hace para que el deudor pague lo que debe y la realiza la propia entidad financiera o a través de un despacho de cobranza.

De la misma manera la “**cobranza judicial**” es aquella que se realiza a través de autoridades judiciales. Para el pago de la deuda el juez puede requerir el mismo y en caso contrario puede disponer de los bienes del deudor, ordenando el embargo y el remate de sus bienes y así pagar con ellos el adeudado, hasta donde se cubra.

Regularmente en la relación con los despachos de cobranza, las entidades financieras o comerciales les remuneran su actividad, a través de una comisión que va en relación con el monto recuperado; de ahí que los despachos de cobranza utilizan cualquier recurso a su alcance para la recuperación del adeudo.

Por lo que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Conducef) ha identificado que entre las malas prácticas que empleaban para recuperar adeudos, incurrieron en las siguientes prácticas indebidas:

- **Enviar avisos de embargo:** se trataba del envío de cartas amenazando con embargar los bienes, pero un embargo solamente puede ser ordenado por una autoridad judicial.
- **Ofrecer descuentos que no existen:** se hacían promesas de descuentos, que en muchas ocasiones no existían, por lo que se recomienda acercarse a la institución para corroborar el ofrecimiento o en su caso solicitar un convenio donde se estipule dicho descuento y la forma de pago.
- **Argumentar falsos procesos judiciales:** se hacían pasar por alguna autoridad judicial mediante llamada telefónica, destacando que las autoridades judiciales no realizan llamadas, por lo que notifican de forma personal mediante un actuario notificador.
- **Utilizar el anonimato para amedrentar:** las personas no se identificaban, ni identificaban al despacho que realiza la actividad de cobranza, además de utilizar prácticas de pegado de avisos en las paredes de la casa del deudor con la finalidad de exhibirlo con los vecinos e incluso en algunos casos se llegaba al allanamiento de morada al ingresar al hogar sin ningún permiso.

- **Gestionar la cobranza con maltrato y ofensas:** las personas amedrentan mediante un discurso ofensivo hacia el deudor a fin de presionarlo para aceptar algún acuerdo de pago o hostigamiento para que este realice el pago.
- **Utilización de nombres o denominaciones que se asemejan a una institución pública:** con la finalidad de hacer creer al deudor que se trata de una autoridad la que le está requiriendo el pago del adeudo, a fin de presionar el pago de la deuda.
- **Envío de documentos que aparentan ser escritos judiciales o que aparenten ser representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad:** con la intención de hacer creer al deudor que se trata de una autoridad que mediante requerimiento judicial le exhorta al pago de la deuda.
- **Amenazar, ofender o intimidar al deudor, familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda:** lo anterior con la finalidad de que las personas cercanas al deudor ejerzan algún tipo de presión social a fin de presionar para el pago de la deuda.

En 2020 la Condusef, mediante el Registro de Despachos de Cobranza (Redeco), registro que de enero a diciembre de 2020 se presentaron 27 mil 752 quejas, señalando un total de 114 mil 887 causas, que corresponden a 16 mil 151 quejosos, de 395 Instituciones financieras, principalmente de bancos.

Las principales causas de queja en contra de los agentes de cobranza al momento de realizar la gestión de cobro sumaron 114 887, entre las principales causas de las quejas de cobranza se encontraron:

- Gestión de cobranza sin ser el Usuario, Cliente y/o socio deudor (17,252 quejas).
- Amenaza, ofende o intimida al deudor, familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda (13,885 quejas).
- Gestión de Cobranza con maltrato y ofensas (10 mil 741 quejas).
- No se dirigió de manera educada y respetuosa (10 mil 683 quejas).
- Realiza gestiones de cobro a terceros (7 mil 518 quejas).
- 17 otras causas (54,808 quejas).

Cabe señalar que, en 2017, la entidad federativa que concentraba el mayor número de reclamaciones por prácticas indebidas era la Ciudad de México, seguida por el Estado de México.

Derivado de lo anterior las “Disposiciones de Carácter General en materia de Despachos de Cobranza” a que se refiere el artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros”, estipula que las Entidades Comerciales serán responsables de que los despachos de cobranza al realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración de sus créditos, préstamos o financiamiento serán las responsables de que estos eviten incurrir en prácticas indebidas.

En materia de derecho comparado, encontramos que, en Estados Unidos de América, cuenta con la “Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas” (FDCPA por sus siglas en inglés), la cual establece los límites a los que los cobradores pueden hacer al cobrar ciertos tipos de deuda. De la misma manera la “Ley de Informes de Crédito Justos” (FCRA por sus siglas en inglés) establece cómo debe reportarse la cobranza de deudas en los informes de crédito.

Destacando que la “Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas” (FDCPA) es la principal ley federal que norma las prácticas de cobro de deudas, misma que prohíbe que las compañías cobren deudas mediante el uso de prácticas abusivas, injustas o engañosas, regulando con ello el cobro de hipotecas, tarjetas de crédito, deudas médicas, así como deudas para fines personales, familiares o domésticos.

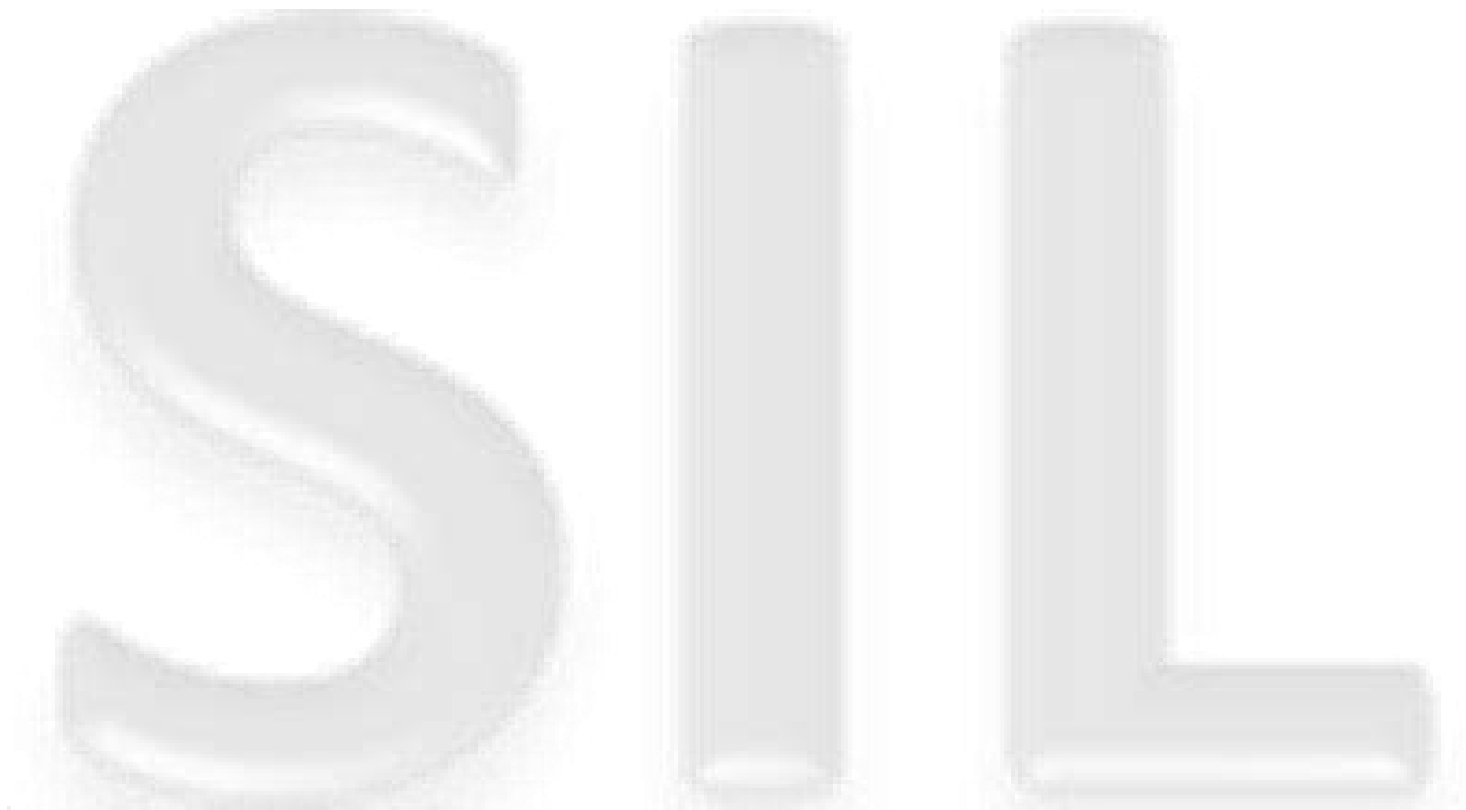
Entre las restricciones a las comunicaciones de cobradores de deudas, establecen hora y lugar en las que los cobradores no pueden contactar al deudor se establece un horario de 8:00 horas a 21:00 horas, ni en lugares inusuales, incluso establece que tampoco debe hacerlo en momentos, ni lugares que ellos sepan, son inconvenientes para el deudor, a la vez de no tener permitido entregar sus comunicaciones en los lugares de trabajo, a su vez prohíbe que se acose al deudor o alguna otra persona por teléfono o en ninguna otra forma de contacto, a la vez de que si el cobrador conoce que el deudor tiene un abogado que le representa en relación a la deuda, generalmente, deberá de contactarle a través del abogado.

En México reconocemos que se ha avanzado de forma positiva para la regulación de las prácticas de cobranza, por parte de los despachos, sin embargo siguen existiendo prácticas indebidas que rayan en la ilegalidad, en detrimento de los usuarios, ya que en ocasiones a pesar de que se llegan a acuerdos con la Entidad Financiera o Comercial, donde el Deudor cubre su adeudo, los despachos de cobranza se empeñan en no reconocer el pago de la deuda, y buscan extorsionar a los usuarios argumentando que: **“No realizarán las gestiones de actualización o baja de Buro de Crédito, hasta que pague la deuda directamente con el despacho y no con la entidad financiera o comercial”** .

Lo anterior se explica ya que el Buró de Crédito refleja el patrón de cumplimiento del consumidor en relación con cada crédito ya sea que pague puntualmente o presente retrasos, mediante el “Reporte de Crédito Especial”. Aunado a lo anterior, el historial crediticio permanece en la base de datos durante un plazo de 72 meses contados a partir de la fecha de liquidación, **siempre y cuando la Entidad haya reportado la fecha de cierre o la última vez que reportó a Buró de Crédito** .

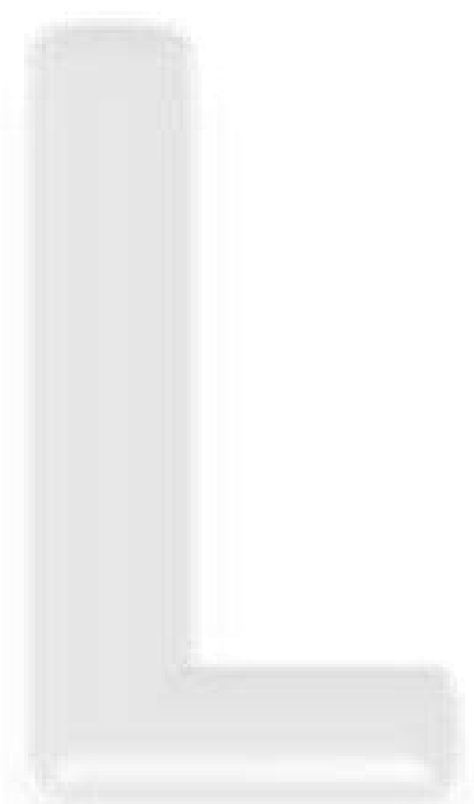
Por su parte, existen despachos de cobranza, que solicitan el pago en una cuenta no autorizada por la entidad financiera o comercial, con la finalidad de **no reportar el pago**, permitiendo con ello que la mora sea vuelva mayor y la **comisión por la gestión se vuelva más alta**, fingiendo con ello el éxito de la cobranza a expensas de la Entidad, lo cual debe estar regulado y prohibido, ya que se puede inferir, que estos pagos pueden ser destinados a inversiones que le reditúen económicamente a los despachos, con total impunidad y abuso de confianza hacia la entidad que lo contrato.

Por todo lo anterior, la que suscribe en congruencia con las buenas prácticas que deben regir en la cobranza, propongo la siguiente reforma de acuerdo con el siguiente cuadro comparativo:



<b>Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros</b>	
<b>Ley Vigente</b>	<b>Propuesta de Modificación</b>
<p><b>Artículo 17 Bis 3.-</b> Las Entidades supervisarán constantemente las actividades realizadas por sus despachos de cobranza, así como también el estado de los reclamos presentados, permitiéndole al Cliente dar seguimiento a los mismos.</p> <p>Al momento de realizar los cobros, el despacho de cobranza y la Entidad deberán ser identificables plenamente.</p>	<p><b>Artículo 17 Bis 3.-</b> ...</p> <p>...</p>

<p><b>SIN CORRELATIVO</b></p>	<p><b>Las Entidades Financieras o Comerciales al contratar Despachos de Cobranza, para que realicen gestiones de cobro, negociación o reestructuración de sus créditos, préstamos o financiamientos, serán responsables de que éstos se sujeten a las siguientes condiciones:</b></p> <p><b>I. Establecer los mecanismos que permitan la plena identificación del Deudor, obligado solidario o aval, antes de establecer el contacto.</b></p> <p><b>II. Indicar al Deudor, en el primer contacto que establezcan, ya sea por escrito o verbalmente, según sea el caso:</b></p> <p>a) Nombre, denominación o razón social del Despacho de Cobranza y de la persona encargada de realizar dicha actividad;</p> <p>b) Domicilio, número telefónico y nombre de las personas responsables de la Cobranza;</p> <p>c) Entidad Financiera o Comercial que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento de que se trate;</p> <p>d) Contrato u operación motivo de la deuda en que se basa la acción de Cobranza;</p> <p>e) Monto del adeudo, desglosando el monto principal, intereses ordinarios, moratorios,</p>
-------------------------------	--





comisiones y cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo con el contrato celebrado y fecha de cálculo;

f) Condiciones para liquidar el adeudo;

g) Domicilio, correo electrónico y número telefónico de la unidad administrativa de la Entidad Financiera o Comercial que recibirá las quejas por malas prácticas de Cobranza;

h) Que el o los pagos sólo podrán ser realizados a la Entidad Financiera o Comercial que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento, y

i) Hacer del conocimiento del deudor que podrá levantar quejas en contra del despacho de cobranza ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) o en el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO).

**III. Dirigirse al Deudor de manera respetuosa y educada;**

**IV. Comunicarse o presentarse en un horario de 7:00 a 22:00 horas, de acuerdo a los husos horarios en que se encuentre el Deudor;**

**V. Documentar por escrito con el Deudor el acuerdo de pago, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o**

financiamientos; indicando los términos y condiciones que permitan identificar la oferta, descuento, condonación o quita, si el acuerdo incluye cualquiera de estos conceptos, así como la aplicación del importe a pagar, desglosando el monto principal, intereses ordinarios, moratorios y en su caso cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo al contrato incluyendo los cálculos respectivos, y si con ello se obtendrá el finiquito o liquidación del adeudo, o sólo se cubrirá un pago parcial; y, señalar el número de cuenta de la Entidad Financiera en el que se realizará el pago, con referencia al número de crédito de que se trate;

**VI. Entregar a la Entidad Financiera los documentos que contengan los acuerdos referidos en la fracción anterior;**

**VII. Abstenerse de llevar a cabo los siguientes actos:**

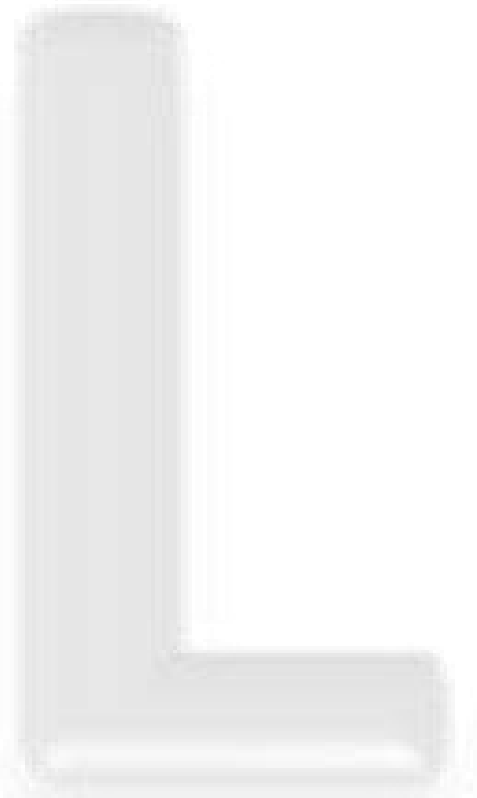
a) Utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las de instituciones públicas;

b) Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como "confidencial", "oculto", "privado" o con cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación;



- |  |  |
|--|--|
|  | <p><b>c) Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, sus familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda;</b></p> <p><b>d) Realizar gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios, con excepción de Deudores solidarios o avales;</b></p> <p><b>e) Enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad;</b></p> <p><b>f) Establecer registros especiales, distintos a los ya existentes, listas negras, cartelones, o anuncios, que hagan del conocimiento del público la negativa de pago de los Deudores;</b></p> <p><b>g) Recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo,</b></p> <p><b>h) No notifique a la Entidad Financiera o Comercial el pago que este por realizar o realice el Deudor,</b></p> <p><b>i) Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración con menores de edad o adultos mayores, salvo que en el último supuesto se trate de los Deudores,</b></p> |
|--|--|

	<p>j) Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración, de los créditos, préstamos o financiamientos, en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la Entidad Financiera o Comercial o el Deudor, obligado solidario o aval, y</p> <p>k) Amenazar o intimidar al Deudor con no realizar las gestiones de baja del buró de crédito, en caso de no liquidar el adeudo con el despacho de cobranza.</p> <p>VIII. Una vez liquidado el adeudo, entregar al deudor carta finiquito o de no adeudo expedido por la Entidad Financiera o Comercial, así como realizar las gestiones de actualización o baja del buró de crédito;</p> <p>IX. Proporcionar a solicitud del deudor, las constancias de cualquier trámite presencial o telefónico realizado ante el despacho de cobranza;</p> <p>X. Tratar los datos personales de conformidad con la normativa aplicable en la materia.</p> <p>Las penalizaciones por el incumplimiento a lo previsto en la presente disposición deberán estar contenidas en los contratos de prestación de servicios que las Entidades Financieras suscriban con los Despachos de Cobranza.</p>
	<p>Las Entidades Financieras o Comerciales serán también responsables de los actos descritos en la fracción VII de la presente disposición, en las que los despachos de cobranza incurran, al realizar el cobro, negociación o reestructuración de sus créditos, préstamos o financiamientos.</p>



Por lo motivado y fundado, someto a consideración de esta Honorable Asamblea, la siguiente iniciativa con proyecto de:

## **Decreto**

**Único.** Se reforma el artículo 17 Bis 3, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:

## **Artículo 17 Bis 3. ...**

...

**Las entidades financieras o comerciales al contratar despachos de cobranza, para que realicen gestiones de cobro, negociación o reestructuración de sus créditos, préstamos o financiamientos, serán responsables de que éstos se sujeten a las siguientes condiciones:**

**I. Establecer los mecanismos que permitan la plena identificación del deudor, obligado solidario o aval, antes de establecer el contacto.**

**II. Indicar al Deudor, en el primer contacto que establezcan, ya sea por escrito o verbalmente, según sea el caso:**

**a) Nombre, denominación o razón social del despacho de cobranza y de la persona encargada de realizar dicha actividad;**

**b) Domicilio, número telefónico y nombre de las personas responsables de la Cobranza;**

**c) Entidad Financiera o Comercial que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento de que se trate;**

**d) Contrato u operación motivo de la deuda en que se basa la acción de Cobranza;**

**e) Monto del adeudo, desglosando el monto principal, intereses ordinarios, moratorios, comisiones y cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo con el contrato celebrado y fecha de cálculo;**

**f) Condiciones para liquidar el adeudo;**

**g) Domicilio, correo electrónico y número telefónico de la unidad administrativa de la entidad financiera o comercial que recibirá las quejas por malas prácticas de cobranza;**

**h) Que el o los pagos sólo podrán ser realizados a la Entidad Financiera o Comercial que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento, y**

**i) Hacer del conocimiento del deudor que podrá levantar quejas en contra del despacho de cobranza ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) o en el Registro de Despachos de Cobranza (Redeco).**

**III. Dirigirse al deudor de manera respetuosa y educada;**

**IV. Comunicarse o presentarse en un horario de 7:00 a 22:00 horas, de acuerdo a los husos horarios en que se encuentre el deudor;**

**V. Documentar por escrito con el deudor el acuerdo de pago, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos; indicando los términos y condiciones que permitan identificar la oferta, descuento, condonación o quita, si el acuerdo incluye cualquiera de estos conceptos, así como la aplicación del importe a pagar, desglosando el monto principal, intereses ordinarios, moratorios y en su caso cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo al contrato incluyendo los cálculos respectivos, y si con ello se obtendrá el finiquito o liquidación del adeudo, o sólo se cubrirá un pago parcial; y, señalar el número de cuenta de la Entidad Financiera en el que se realizará el pago, con referencia al número de crédito de que se trate;**

**VI. Entregar a la entidad financiera los documentos que contengan los acuerdos referidos en la fracción anterior;**

**VII. Abstenerse de llevar a cabo los siguientes actos:**

**a) Utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las de instituciones públicas;**

**b) Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como “confidencial”, “oculto”, “privado” o con cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación;**

**c) Amenazar, ofender o intimidar al deudor, sus familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda;**

**d) Realizar gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios, con excepción de Deudores solidarios o avales;**

**e) Enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad;**

**f) Establecer registros especiales, distintos a los ya existentes, listas negras, cartelones, o anuncios, que hagan del conocimiento del público la negativa de pago de los deudores;**

**g) Recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo,**

**h) No notifique a la entidad financiera o comercial el pago que este por realizar o realice el Deudor,**

**i) Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración con menores de edad o adultos mayores, salvo que en el último supuesto se trate de los deudores,**

**j) Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración, de los créditos, préstamos o financiamientos, en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la Entidad Financiera o Comercial o el Deudor, obligado solidario o aval, y**

**k) Amenazar o intimidar al deudor con no realizar las gestiones de baja del buró de crédito, en caso de no liquidar el adeudo con el despacho de cobranza.**

**VIII. Una vez liquidado el adeudo, entregar al deudor carta finiquito o de no adeudo expedido por la entidad financiera o comercial, así como realizar las gestiones de actualización o baja del buró de crédito;**

**IX. Proporcionar a solicitud del deudor, las constancias de cualquier trámite presencial o telefónico realizado ante el despacho de cobranza;**

**X. Tratar los datos personales de conformidad con la normativa aplicable en la materia.**

**Las penalizaciones por el incumplimiento a lo previsto en la presente disposición deberán estar contenidas en los contratos de prestación de servicios que las entidades financieras suscriban con los despachos de cobranza.**

**Las entidades financieras o comerciales serán también responsables de los actos descritos en la fracción VII de la presente disposición, en las que los despachos de cobranza incurran, al realizar el cobro, negociación o reestructuración de sus créditos, préstamos o financiamientos.**

### **Transitorio**

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

### **Bibliografía**

Buró de Crédito. (s/f). *burodecredito.com.mx*. Recuperado el 01 de febrero de 2023, de *burodecredito.com.mx*: <https://www.burodecredito.com.mx/faq.html>

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (7 de octubre de 2014). Diario Oficial de la Federación (DOF). Recuperado el 1 de febrero de 2023, de Diario Oficial de la Federación (DOF): [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5362845&fecha=07/10/2014](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5362845&fecha=07/10/2014)

Condusef. (s.f.). *condusef.gob*. Recuperado el 30 de enero de 2023, de *condusef.gob*: [https://www.condusef.gob.mx/documentos/95771\\_CUADERNOSYVIDEOS-DESPACHOSCOBRANZA.pdf](https://www.condusef.gob.mx/documentos/95771_CUADERNOSYVIDEOS-DESPACHOSCOBRANZA.pdf)

Condusef. (s/f). *condusef.gob.mx*. Recuperado el 01 de febrero de 2023, de *condusef.gob.mx*: <https://www.condusef.gob.mx/index.php?p=contenido&idc=1622&idcat=1>

Oficina para la Protección Financiera del Consumidor. (30 de enero de 2017). *consumerfinance.gov*. Recuperado el 01 de febrero de 2023, de *consumerfinance.gov*: <https://www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/existen-leyes-que-limitan-lo-que-los-cobradores-de-deudas-pueden-decir-o-hacer-es-329/>

Procuraduría Federal del Consumidor. (01 de septiembre de 2015). *Diario Oficial de la Federación (DOF)*. Recuperado el 01 de febrero de 2023, de *Diario Oficial de la Federación (DOF)*: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5405772&fecha=01/09/2015](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5405772&fecha=01/09/2015)

Profeco. (18 de agosto de 2021). *www.gob.mx/profeco*. Recuperado el 1 de febrero de 2023, de *www.gob.mx/profeco*: <https://www.gob.mx/profeco/es/articulos/llamadas-de-despachos-de-cobranza-ponle-un-alto-al-abuso?idiom=es>

Registro de Despachos de Cobranza (Redeco). (s/f). *condusef.gob.mx*. Recuperado el 1 de febrero de 2023, de *condusef.gob.mx*: <https://eduweb.condusef.gob.mx/redeco/redeco.aspx>

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, a 2 de marzo de 2023.

Diputada Claudia Alejandra Hernández Sáenz (rúbrica)