

PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, PARA EXHORTAR A LA PROFECO A LLEVAR A CABO ACCIONES DE VIGILANCIA RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN 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, CON LA FINALIDAD DE DETECTAR Y, EN SU CASO, SANCIONAR EL ACOSO INJUSTIFICADO A LOS DEUDORES, A CARGO DEL DIPUTADO JUAN LUIS CARRILLO SOBERANIS, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PVEM

El que suscribe, diputado Juan Luis Carrillo Soberanis, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Verde Ecologista de México de la LXV Legislatura del honorable Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 6, numeral 1, fracción I, y 79 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de esta honorable asamblea la presente proposición con punto de acuerdo, al tenor de la siguiente

Exposición de Motivos

El hostigamiento y la intimidación por parte de despachos de cobranza están considerados malas prácticas, ya sea en persona o por otro medio, para exigir el pago de un crédito o una deuda derivada de una obligación contenida en un contrato.

Para nadie resulta ajeno, ya sea por experiencia personal o por una persona cercana, la existencia de llamadas hostigadoras, insistentes e, incluso, amenazantes por parte de supuestos despachos de cobranza ante la falta de pago de alguna deuda adquirida.

Un despacho de cobranza, de conformidad con lo señalado por el Acuerdo A/002/2015¹ 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, es la persona física o moral, cualquier tercero o representante que realice actos de cobranza de manera extrajudicial de los créditos, préstamos o financiamientos que otorgan las Entidades Comerciales, así como aquellos que apoyen en las operaciones de negociación y reestructuración de créditos con los deudores de dichas entidades.

Considerados intermediarios, actúan como mediadores entre la entidad financiera y el deudor, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, o bien, negociar y reestructurar los créditos, pero el trato deberá estar avalado por la entidad que otorga el crédito.

A pesar de que se trata de figuras legalmente reconocidas, poco se sabe sobre lo que pueden o no hacer. De manera general, lo que sí pueden hacer es brindar información sobre la situación de la deuda. Toda llamada de cobranza debe realizarse en tono cordial, el representante está obligado a ser respetuoso e identificarse, señalando el estado de la deuda y las alternativas de pago son su función principal, el despacho para el que trabaja, así como a qué institución representa.

El horario autorizado es de 7 de la mañana a 10 de la noche y se permite dejar un mensaje con los datos para que se pueda entablar comunicación de manera personal e intransferible.

Entre las cosas que no pueden hacer es ejercer intimidación, amenazar, ofender y hostigar, menos aún a quien no es el responsable de la deuda. Desafortunadamente, la realidad es otra, como se inició refiriendo, todos hemos recibido una llamada fuera de los lineamientos establecidos y señalados anteriormente, ya sea para un cobro de una deuda personal o por haber sido señalado como referencia de quien la tiene.

Las prácticas de intimidación y acoso por parte de estos despachos de cobranza muchas de las veces se realizan en fines de semana e, incluso, mediante sistemas automatizados que no permiten la interacción con personas lo que ubica en un estado de indefensión a aquellos quienes no son los responsables de las deudas o que, siéndolo, no pueden expresar su inconformidad con los métodos ilegales de cobranza implementados.

Dado que no se trata de una práctica aislada, la Procuraduría Federal del Consumidor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, que le otorga la facultad para emitir disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza, expidió el referido **Acuerdo A/002/2015** en donde se señala como responsabilidad de dicha Procuraduría sancionar conforme a las disposiciones del mismo, con fundamento en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley Federal de Protección al Consumidor, a las entidades comerciales que realicen por sí o a través de intermediarios, actividades de cobranza extrajudicial, así como de aquellos que les brinden apoyo en las operaciones de negociación y reestructuración de créditos, con aquellas personas que por alguna razón sean deudores frente a éstas, cuando infrinjan las disposiciones contenidas en la Ley así como en las disposiciones de carácter general.

En su artículo 5 el acuerdo señala que las entidades comerciales serán responsables de que los despachos de cobranza al realizar el cobro, negociación o reestructuración no realicen las siguientes conductas:

I. Dirigirse a personas distintas al cliente, obligado solidario o aval, particularmente con menores de edad, personas con discapacidad y adultos mayores, a menos que este último se trate del cliente.

II. Establecer contacto en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la entidad comercial o el propio cliente, obligado solidario o aval.

III. Enviar comunicaciones a terceros con excepción de deudores solidarios o avales en las que se dé a conocer el incumplimiento de pago.

IV. Realizar visitas o llamadas telefónicas al domicilio del consumidor entre las 22:01 y las 6:59 horas, de acuerdo a los husos horarios en que se encuentre el deudor.

V. Hacer uso de lenguaje ofensivo, obsceno o de palabras altisonantes, acosar, amedrentar, intimidar o amenazar al establecer comunicación con el cliente, sus avales, deudores solidarios, familiares, amigos o compañeros de trabajo.

VI. Utilizar cartelones, anuncios o cualquier medio impreso que estén a la vista del público, o en el exterior del domicilio o empleo del deudor, en los que se haga referencia al adeudo del cliente.

VII. Usar documentos que aparenten ser escritos judiciales.

VIII. Ostentarse como representantes de órgano jurisdiccional u otra autoridad.

IX. Utilizar formatos o papelería que simulen demandas.

X. Enviar correspondencia al cliente con leyendas exteriores, o a la vista, que mencionen que el comunicado trata de una cobranza.

XI. Emplear medios masivos de comunicación o difusión, con el propósito de hacer pública la deuda del cliente, conducta que será sancionable de conformidad con lo dispuesto por los artículos 9 y 36 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

XII. Recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo.

XIII. Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como “no disponible”, “confidencial”, “oculto”, “privado” o cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación.

La comisión de alguna de las conductas anteriores se considera una práctica comercial abusiva y coercitiva, en términos de lo dispuesto por el artículo 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra señala:

Artículo 10. Queda prohibido a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad o seguridad o integridad personales de los consumidores bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente. La infracción de esta disposición se sancionará de acuerdo con lo previsto en esta ley, independientemente de la reparación del daño moral y la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.

Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por el consumidor, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente.

Si bien el propio Acuerdo establece un apartado para el seguimiento de quejas contra los despachos de cobranza cuando las personas que consideren que han sido vulneradas en sus derechos por parte de los despachos de cobranza, puedan presentar su queja vía electrónica o telefónica en contra de la actuación del despacho de cobranza ante la entidad comercial acreedora o por escrito, en cualquiera de sus sucursales, o bien, por vía electrónica ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en los casos en que las entidades comerciales se encuentren inscritas en la plataforma denominada “Concilianet” o por escrito ante las delegaciones o subdelegaciones de este descentralizado, lo cierto es que ello no ha sido suficiente para erradicar dichas prácticas.

En este contexto, la presente proposición tiene como finalidad hacer un llamado respetuoso a las autoridades competentes para atender la problemática, en el entendido de que no se les limita a los acreedores su derecho legítimo a reclamar el pago de un crédito a través de los despachos de cobranza, sin embargo, no se puede soslayar que muchos de estos actúan totalmente fuera de los lineamientos planteados por la autoridad en las distintas leyes y acuerdos.

En virtud de ello, considero oportuno solicitar que se refuerce la vigilancia del cumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo referido, con la finalidad de detectar e imponer las sanciones contenidas en las distintas leyes aplicables.

Por lo expuesto y fundamentado, someto respetuosamente a la consideración de esta honorable asamblea la presente proposición con:

Punto de Acuerdo

Único. La Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor para que, en el marco de sus atribuciones, lleve a cabo acciones de vigilancia respecto al cumplimiento de lo dispuesto en 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, con la finalidad de detectar y, en su caso, sancionar el acoso injustificado a los deudores.

Nota

¹ Véase, “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 en el Diario Oficial de la Federación el 01 de septiembre de 2015. Disponible en:

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5405772&fecha=01/09/2015#gsc.tab=0

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, el 28 de marzo de 2023.

Diputado Juan Luis Carrillo Soberanis (rúbrica)