

INICIATIVA QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS, EN MATERIA DE REGULACIÓN DE DESPACHOS DE COBRANZA, SUSCRITA POR LA DIPUTADA CLAUDIA ALEJANDRA HERNÁNDEZ SÁENZ, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA

La que suscribe, Claudia Alejandra Hernández Sáenz, diputada del Grupo Parlamentario de Morena en la LXVI Legislatura del Congreso de la Unión, con fundamento en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 55, fracción II, y 179 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, somete a consideración **iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman los artículos 17 Bis 3 y 17 Bis 4 y se adiciona la fracción XIII al 43 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros**, al tenor de la siguiente.

Exposición de Motivos

La cobranza extrajudicial, aunque constituye una herramienta legítima dentro del sistema financiero para la recuperación de deudas y resulta esencial para garantizar la estabilidad del crédito y de la economía, ha estado asociada en su implantación a prácticas que vulneran los derechos fundamentales de los consumidores. Entre estas prácticas destacan el acoso, la intimidación y el uso indebido de datos personales, acciones que no solo comprometen la dignidad y tranquilidad de los deudores, sino que también erosionan la confianza en el sistema financiero.

Al respecto, aunque se han adoptado diversas medidas regulatorias para enfrentar las problemáticas asociadas con las malas prácticas de cobranza extrajudicial, la persistencia de estos abusos indica la necesidad de fortalecer el marco normativo existente.

La regulación de los despachos de cobranza en México se sustenta en diversos instrumentos legales que buscan garantizar la transparencia, la protección de los derechos de los deudores y la prevención de prácticas abusivas. A continuación, se presentan los principales componentes normativos:

I. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 16 establece que nadie puede ser molestado, sino en virtud de un mandamiento escrito por parte de la autoridad competente que fundamente la causa legal del procedimiento.¹

II. El Código Penal Federal establece en el **artículo 284 Bis** que se sancionará de uno a cuatro años de prisión y multa de 50,000 a 300,000 pesos a quien lleve a cabo la actividad de cobranza extrajudicial ilegal. Además, otras disposiciones del mismo código podrían aplicarse ante la cobranza ilegal, como el acoso, la violación de la privacidad o el uso indebido de datos personales. Los delitos y las penas específicas varían de acuerdo con las circunstancias y la gravedad de los actos.²

III. Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros

Esta ley establece en los artículos 17 Bis 1, 17 Bis 2, 17 Bis 3 y 17 Bis 4 las obligaciones de las entidades financieras respecto a los despachos de cobranza externos que gestionan sus créditos. Entre las disposiciones más relevantes se encuentran.

- Las entidades financieras deben proporcionar a sus clientes datos detallados de los despachos de cobranza, incluyendo nombre, dirección, teléfono y socios, y mantener esta información actualizada.
- Se exige a las entidades financieras supervisar las actividades de cobranza y permitir que los clientes monitoreen el estado de sus reclamos.
- Tanto los despachos como las entidades financieras deben ser plenamente identificables al realizar los cobros.
- La Condusef y la Profeco tienen facultades para emitir disposiciones que regulen estas prácticas, promoviendo la transparencia y protegiendo a los usuarios.³

IV. Disposiciones de Carácter General aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza

Emitidas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), estas disposiciones complementan la ley anterior al imponer obligaciones específicas, tales como

- Identificación: Las entidades financieras deben garantizar que los despachos de cobranza sean identificados de manera clara y transparente.
- Prohibición de prácticas: Se prohíbe explícitamente el uso de amenazas, hostigamiento o intimidación, protegiendo la dignidad y los derechos de los deudores.⁴

II. Redeco

El **Registro de Despachos de Cobranza** (Redeco), sustentado en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, constituye una herramienta esencial para la supervisión y control de los despachos de cobranza. Sus principales características son

- Sistema de registro: Permite que los despachos de cobranza se registren formalmente, lo que facilita su supervisión.
- Gestión de las quejas: Los consumidores pueden presentar denuncias por prácticas abusivas o ilegales, y dar seguimiento a las acciones derivadas.
- Promoción de la transparencia: Proporciona información detallada sobre los despachos registrados, fortaleciendo la confianza en el proceso de cobranza.⁵

VI. Ley Federal de Protección al Consumidor

Esta ley consigna en el artículo 128 Ter los casos particularmente graves. Destaca la fracción X, que a la letra dice: “Aquellas conductas que vulneren las disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza emitidas por la Procuraduría en términos del artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros”.

En el artículo 66, fracción VI, establece que en toda operación a crédito al consumidor se deberán “observar las disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza, emitidos por la Procuraduría en términos de lo dispuesto por el artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros”.⁶

Sin embargo, a pesar de los avances significativos representados por estas medidas regulatorias, la incidencia de quejas sigue en aumento, lo que pone en evidencia la insuficiencia de las disposiciones actuales.

Las reclamaciones presentadas contra los despachos de cobranza contratados por los bancos para la gestión de deudas mantuvieron una tendencia al alza en enero de 2024.

De acuerdo con cifras oficiales de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), en febrero de 2024 se registraron 1,522 quejas contra estas entidades, lo que representa un incremento de 5 por ciento en comparación con las mil 449 reclamaciones reportadas en el mismo mes del año anterior.

En el acumulado de enero y febrero de 2024, las denuncias relacionadas con despachos de cobranza y las gestiones realizadas por los bancos ascendieron a 3 mil 254 casos; ello refleja un aumento de 9.7 por ciento en comparación con las 2 mil 965 quejas registradas en el mismo periodo de 2023.

Según la Condusef, la principal causa de queja en los primeros dos meses de 2024 fue que los despachos amenazaron, ofendieron o intimidaron a los deudores o a sus familiares, acumulando un total de mil 114 reclamaciones, un aumento de 15.7 por ciento frente a las 963 reportadas en el mismo periodo de 2023.

La Condusef informó que, de manera general, las quejas contra los bancos durante enero y febrero de 2024 sumaron 28 mil 656, lo que supone una leve disminución, de 0.5 por ciento, respecto a las 28 mil 796 registradas en el mismo periodo de 2023. Entre las instituciones con más denuncias destacan: BBVA, 5 mil 798; Citibanamex, 4 mil 740; Banco Azteca, 3 mil 863; Banorte, 3 mil 165; y Santander, 3 mil 152.

El principal motivo de estas reclamaciones fue el registro de consumos no reconocidos por parte de los usuarios, problema que en muchos casos no fue resuelto por las instituciones financieras, acumulando 5 mil 248 quejas.⁷

En 2023 se registraron poco más de 4 mil quejas relacionadas con las sociedades financieras de objeto múltiple (Sofome) en México. De éstas, aproximadamente la mitad correspondieron a posibles malas prácticas por despachos de cobranza, lo cual evidencia la necesidad de reforzar la regulación y supervisión.⁸

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), define *cobranza extrajudicial* como “uso ilegal de la violencia verbal o intimidatoria, ejercida personalmente o a través de cualquier otro medio, para requerir el pago de una deuda vencida”.

Las principales causas de las quejas de cobranza extrajudicial incluyen

- Llamadas y visitas constantes: Prácticas invasivas y reiteradas que generan estrés y afectan la vida personal de los deudores.
- Uso indebido de información personal: Contacto con familiares, amigos o empleadores para ejercer presión, violando la privacidad de los consumidores.
- Cobranza de deudas inexistentes: En algunos casos, los despachos gestionan deudas incorrectas o ya saldadas, lo que afecta el historial crediticio de los usuarios.

Estas conductas no sólo vulneran la dignidad de las personas, sino que también constituyen un abuso de poder que requiere ser sancionado con rigor.

En 2021, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) reportó un aumento del 70 por ciento en las quejas relacionadas con prácticas de cobranza realizadas por instituciones de banca múltiple, Sofome y entidades de ahorro popular.⁹

Entre enero de 2007 y mayo de 2014, se registraron 188 mil 942 quejas en la Condusef en materia de gestión de cobranza indebida, de las cuales 65.1 por ciento (122 mil 990) corresponde a actos de molestia a clientes que no son los deudores del crédito atrasado, otro 18.5 por ciento (35 mil 93) consistió en una gestión de los agentes con maltrato y ofensas para los deudores, mientras que el restante 14.1 por ciento (26 mil 447) se originó porque, a pesar de que los créditos ya habían sido pagados, los despachos continuaban realizando llamadas de forma reiterada.¹⁰

Además de las prácticas de cobranza extrajudicial ilegal, se han documentado casos de manejo deficiente y exposición indebida de datos personales, lo que evidencia serias vulnerabilidades en el tratamiento de información sensible.

Un caso destacado ocurrió cuando el despacho de cobranza Recremex (Recuperación Crediticia de México, SC), encargado de gestionar carteras de deuda para diversas instituciones financieras, dejó expuestos en internet los datos personales de más de 30 mil deudores debido a errores en la configuración de su servidor web. Este incidente subraya la urgente necesidad de reforzar la regulación y supervisión en materia de protección de datos personales, especialmente en actividades relacionadas con la cobranza.

La información expuesta incluía nombres completos, correos electrónicos, teléfonos, domicilios, números de cuenta, saldos de deuda y los tipos de productos financieros contratados. Asimismo, quedaron accesibles nombres y datos de contacto de empleados de Recremex y de agencias de análisis de riesgo, como Open Road.

La brecha de seguridad no fue resultado de un hackeo ni de un ciberataque. El incidente se debió a una configuración errónea del servidor Apache que dejó sin protección la base de datos cargada por Recremex.

Entre los afectados se encuentran clientes con saldos vencidos que van desde los 500 pesos hasta los 5.3 millones de pesos, distribuidos en diversas localidades del país como Ecatepec, Mexicali, Tlalpan, y Zapopan. Además, los datos no discriminaban entre tipos de deuda o perfiles de deudores, exponiendo tanto a ciudadanos particulares como a profesionales y empresarios.

Sin embargo, éste no es un caso aislado:

En 2018, los datos de michoacanos inscritos en el Seguro Popular quedaron expuestos debido a fallas similares en el manejo de bases de datos.

En 2019, incidentes similares involucraron a empresas como Porrúa, KPMG y el portal Cultura Colectiva.

La filtración de información en el caso Recremex pone de manifiesto la urgente necesidad de reforzar la regulación y supervisión en el manejo de datos personales. Este tipo de negligencias no solo afecta la privacidad de los individuos, sino que los expone a riesgos de fraude, acoso y suplantación de identidad.¹¹

Asimismo, esta empresa ha sido acusada de llevar a cabo acciones de intimidación, acoso y hasta defraudar, bajo el pretexto de cobrar deudas, que, en muchos de los casos, ni siquiera son de las personas a las que llaman y envían mensajes a toda hora.¹²

De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en 2021 el 67.8% de las personas de entre 18 y 70 años contaban con algún tipo de producto financiero formal. Esto representa a 56.7 millones de personas con acceso a herramientas como cuentas de ahorro, créditos, seguros o Afore, lo que refleja un avance significativo en la inclusión financiera en México.

Sin embargo, este progreso también evidencia la necesidad urgente de implementar políticas públicas orientadas a promover la educación financiera. Estas políticas deben enfocarse en prevenir problemas como el sobreendeudamiento y en garantizar un uso responsable de los servicios financieros.¹³

Si bien la cobranza extrajudicial es un proceso necesario para la recuperación de créditos, su ejecución debe regirse por principios éticos y respetuosos de los derechos de los deudores. Esta iniciativa busca equilibrar la necesidad de recuperación crediticia con la protección de los derechos fundamentales de los consumidores, proponiendo medidas claras y vinculantes que contribuyan a un sistema financiero más justo, transparente y confiable.

Las modificaciones propuestas a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros contribuyen significativamente a fortalecer la regulación, supervisión y cumplimiento en el ámbito de la cobranza extrajudicial, como se detalla a continuación:

I. Supervisión constante y responsabilidad de las entidades

- Se establece que las entidades financieras deben supervisar constantemente las actividades de los despachos de cobranza y asumir responsabilidad por cualquier acción que contravenga las disposiciones legales y normativas.

- Promueve un mayor control sobre las prácticas de cobranza, asegurando que estas sean éticas y respetuosas de los derechos de los consumidores.
- Refuerza la rendición de cuentas al responsabilizar directamente a las entidades financieras por las acciones de los despachos contratados.

II. Emisión de disposiciones de carácter general

- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la Procuraduría Federal del Consumidor estarán mandatadas para emitir disposiciones generales en materia de despachos de cobranza. Estas disposiciones serán de cumplimiento obligatorio para las entidades financieras, quienes deberán garantizar que los despachos contratados las acaten.
- Establece un marco normativo más claro y uniforme, reduciendo la posibilidad de interpretaciones ambiguas o incumplimientos.
- Refuerza la capacidad de supervisión y sanción de los organismos regulatorios, mejorando la protección de los consumidores ante prácticas abusivas o ilegales.

III. Sanciones por incumplimiento

- Se introduce como causal de sanción el incumplimiento de las disposiciones generales emitidas conforme al artículo 17 Bis 4, con multas significativas que van de 4 mil a 150 mil unidades de medida y actualización.
- Mejora la efectividad del marco regulatorio al asociar el incumplimiento con sanciones concretas y disuasorias.

En conjunto, estas modificaciones robustecen la regulación de la cobranza extrajudicial, mejorando la protección de los consumidores, promoviendo la transparencia en las operaciones financieras y garantizando un mayor control por parte de las autoridades competentes.

Estas medidas no solo buscan proteger a los consumidores, sino también fomentar prácticas éticas y responsables dentro del sector financiero, fortaleciendo la confianza y equidad en las relaciones entre las instituciones y sus usuarios.

Por último, se propone la creación de sanciones específicas para el incumplimiento de las disposiciones generales emitidas por la Condusef y la Profeco. Estas sanciones tienen el objetivo de disuadir prácticas abusivas por parte de los despachos de cobranza y fomentar un comportamiento ético en el sector.

Por lo anterior se plantean la modificación de los artículos 17 Bis 3 y 17 Bis 4 y la adición de la fracción XIII al artículo 43 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:

Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (Texto vigente)	Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (Texto propuesto)
Artículo 17 Bis 3.- Las Entidades supervisarán constantemente las actividades realizadas por sus	Artículo 17 Bis 3.- 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. Al momento de realizar los cobros, el despacho de cobranza y la Entidad deberán ser identificables plenamente. Artículo 17 Bis 4.- En el ámbito de sus competencias, tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como la Procuraduría Federal del Consumidor, podrán emitir disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza.	despachos de cobranza y serán responsables por los actos que realicen en contravención de las disposiciones establecidas en la presente Ley y en las normas aplicables. También deberán supervisar el estado de los reclamos presentados, permitiéndole al Cliente dar seguimiento a los mismos. Al momento de realizar los cobros, el despacho de cobranza y la Entidad deberán ser identificables plenamente. Artículo 17 Bis 4.- En el ámbito de sus respectivas competencias, tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como la Procuraduría Federal del Consumidor, emitirán las disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza, las cuales deberán ser observadas por las Entidades y serán responsables de que sus despachos de cobranza les den cumplimiento.

Artículo 43.- - La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de cuatro mil a ciento cincuenta mil Unidades de Medida y Actualización, a las Entidades Financieras que: I al XII ... SIN CORRELATIVO	Artículo 43.- ... I al XII ... XIII. Incumplir las disposiciones de carácter general emitidas conforme a lo establecido en el artículo 17 Bis 4 de la presente Ley.
---	--

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

Decreto

Único. Se **reforman** los artículos 17 Bis 3 y 17 Bis 4, y se **adiciona** la fracción XIII al artículo 43 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:

Artículo 17 Bis 3. Las entidades supervisarán constantemente las actividades realizadas por sus despachos de cobranza **y serán responsables por los actos que realicen en contravención de las disposiciones establecidas en la presente Ley y en las normas aplicables.** También **deberán supervisar** el estado de los reclamos presentados, permitiéndole al Cliente dar seguimiento a los mismos.

Al momento de realizar los cobros, el despacho de cobranza y la Entidad deberán ser identificables plenamente.

Artículo 17 Bis 4. En el ámbito de sus **respectivas** competencias, tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como la Procuraduría Federal del Consumidor, **emitirán las** disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza, **las cuales deberán ser observadas por las Entidades y serán responsables de que sus despachos de cobranza les den cumplimiento.**

Artículo 43...

I. aXII....

XIII. Incumplir las disposiciones de carácter general emitidas conforme a lo establecido en el artículo 17 Bis 4 de la presente ley.

Transitorio

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

Notas

1 Véase Cámara de Diputados del Congreso de la Unión (2024), Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (2024). Disponible en <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

2 Véase Cámara de Diputados del Congreso de la Unión (2024), Código Penal Federal. Disponible en <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPF.pdf>

3 Cámara de Diputados del Congreso de la Unión (2024), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. Disponible en <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LTOSF.pdf>

4 Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, *Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras en materia de despachos de cobranza*. Disponible en https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5405772&fecha=01/09/2015#gsc.tab=

5 Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (2024). Disponible en <https://eduweb.condusef.gob.mx/redeco/redeco.aspx>

6 Cámara de Diputados del Congreso de la Unión (2024), Ley Federal de Protección al Consumidor. Disponible en <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPC.pdf>

7 *La Jornada*, “En enero crecieron 14.2 por ciento quejas contra despachos de cobranza” (2024). Disponible en <https://www.jornada.com.mx/2024/02/28/economia/027nleco>

8 *De Reporteros*, “Hubo cuatro mil quejas contra sociedades financieras de objeto múltiple en México durante 2023: Condusef” (2024). Disponible en <https://dereporteros.com/2024/01/19/hubo-cuatro-mil-quejas-contra-sociedades-financieras-de-objeto-multiple-en-mexico-durante-2023-condusef/>

9 *La Silla Rota*, “Cómo presentar una denuncia contra los despachos de cobranza” (2022), <https://lasillarota.com/dinero/2022/9/4/como-presentar-una-denuncia-contra-los-despachos-de-cobranza-391028.html>

10 Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (2014), Prepara la Condusef cambios para regular la gestión de los despachos de cobranza. Disponible en <https://www.gob.mx/condusef/prensa/prepara-condusef-cambios-para-regular-la-gestion-de-los-despachos-de-cobranza>

11 *El Economista*, “El despacho de cobranza Recremex exhibió datos personales de 30 000 deudores en internet” (2020). Disponible en <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/El-despacho-de-cobranza-Recremex-exhibio-datos-personales-de-30000-deudores-en-internet-20200317-0084html>

12 *El Día, la palabra de México* (2022), “Recremex acosa, intimida y defrauda a ciudadanos”. Disponible en

<https://eldiaoficial.com/2022/08/recremex-acosa-intimida-y-defrauda-a-ciudadanos/>

13 Instituto Nacional de Geografía y Estadística, Encuesta Nacional de Inclusión Financiera de 2021. Disponible en <https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2021/>

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 8 de enero de 2025.

Diputada Claudia Alejandra Hernández Sáenz (rúbrica)

SIL