

INICIATIVA QUE REFORMA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, PARA REGULAR Y EVITAR LAS COBRANZAS EXTRAJUDICIALES, A CARGO DEL DIPUTADO ANTONIO LORENZO CASTRO VILLARREAL, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA.

El que suscribe, diputado Antonio Lorenzo Castro Villarreal, integrante del Grupo Parlamentario de Morena en la LXVI Legislatura del Congreso de la Unión, con fundamento en lo establecido por el artículo 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como de los artículos 6, numeral 1; 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de esta soberanía iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para regular y evitar las cobranzas extrajudiciales.

Exposición de Motivos

Las prácticas de cobranza extrajudicial indebida representan una problemática creciente y persistente en México, afectando gravemente los derechos fundamentales, la dignidad, privacidad y tranquilidad de los usuarios de servicios financieros. Estas prácticas no sólo provocan estrés psicológico y emocional en los afectados, sino que también generan un ambiente de inseguridad jurídica y desconfianza hacia las instituciones financieras. La ausencia de una regulación robusta y efectiva ha permitido que estas conductas abusivas aumenten significativamente, convirtiéndose en una constante amenaza para los usuarios del sistema financiero mexicano.

De acuerdo con información oficial proporcionada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), se ha registrado un incremento notable en las quejas relacionadas con cobranzas extrajudiciales indebidas. En 2020, el Registro de Despachos de Cobranza (Redeco) reconoció un total de 27 mil 752 quejas relacionadas con estas prácticas.¹ Sin embargo, para 2021, esta cifra ascendió a 47 mil 117 quejas, lo que representa un incremento de 69.7 por ciento respecto al año anterior.² Además, las controversias formales contra despachos de cobranza aumentaron aún más drásticamente, llegando a 22 mil 485 en 2021, un aumento de 121.7 por ciento respecto al año anterior.³ Estas cifras indican claramente que las prácticas indebidas de cobranza extrajudicial se han convertido en un problema estructural, que demanda una intervención legislativa urgente y eficaz.

Durante 2022, aunque se observó una leve disminución respecto al pico alcanzado en 2021, el número de quejas continuó siendo alarmantemente alto, ubicándose entre las 35 mil y 39 mil quejas.⁴ Estas cifras históricamente elevadas prácticamente duplican las reportadas en 2020. Este dato confirma la persistencia de la problemática, evidenciando la necesidad de implementar medidas contundentes que erradiquen estas prácticas abusivas de forma permanente y efectiva.

Cabe señalar que las quejas por prácticas de cobranza indebida no sólo afectan a las instituciones bancarias tradicionales, sino también a otras entidades financieras como las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Sofomes). De acuerdo con datos recientes de la Condusef, durante 2023 se recibieron más de cuatro mil quejas contra Sofomes, de las

cuales aproximadamente la mitad estuvieron relacionadas con prácticas indebidas e intimidatorios de los diversos despachos de cobranza extrajudicial registrados ante el Redeco.⁵ Esta situación refuerza la importancia de establecer un marco regulatorio integral que incluya a todas las entidades involucradas en la cobranza de créditos.

Asimismo, la información más actualizada disponible evidencia que este fenómeno sigue en aumento. Tan sólo en enero de 2024, los usuarios presentaron mil 732 reclamaciones relacionadas con gestiones de cobranza, cifra que representa un aumento de 14.2 por ciento en comparación con las mil 516 quejas presentadas en el mismo periodo del año anterior.⁶ Esta tendencia al alza pone de manifiesto que, lejos de ser un problema puntual, se trata de una problemática constante y en expansión, por lo que es fundamental adoptar medidas inmediatas y concretas que protejan eficazmente a los usuarios financieros.

En virtud de lo anterior, se hace indispensable realizar modificaciones y adiciones a la Ley para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. La presente iniciativa propone la creación de un registro público obligatorio administrado por la Condusef, en el cual deberán estar inscritos todos los despachos de cobranza y acreedores financieros, lo que facilitará la supervisión y control efectivo de sus actividades.

Además, se plantea la prohibición explícita de conductas abusivas específicas, como el uso de lenguaje intimidante o insultante, la realización de llamadas telefónicas en horarios inapropiados, la divulgación de información confidencial a terceros ajenos a la relación contractual, y la amenaza con acciones legales falsas o infundadas. También se prevé la obligación para los despachos y acreedores de presentar informes semestrales detallados sobre sus actividades, lo cual garantizará mayor transparencia y permitirá a la Condusef identificar oportunamente patrones de conducta indebida.

Finalmente, esta iniciativa contempla sanciones económicas más severas y efectivas, así como la posibilidad de cancelar el registro a aquellos despachos o acreedores reincidentes en prácticas indebidas. Estas medidas no sólo buscan inhibir y erradicar las malas prácticas de cobranza extrajudicial, sino también restablecer la confianza y certidumbre jurídica de los usuarios financieros, promoviendo un entorno de respeto y equidad en las relaciones financieras.

En conclusión, la presente reforma busca establecer un marco jurídico sólido y efectivo que permita proteger de manera real y efectiva los derechos fundamentales de los usuarios financieros, combatiendo decididamente las prácticas abusivas de cobranza extrajudicial y promoviendo un sistema financiero transparente, ético y justo.

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS	
Artículo 11	Propuesta de modificación artículo 11
<p>Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:</p> <p>I a XXX (...)</p>	<p>Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:</p> <p>I a XXX (...)</p> <p>XXX BIS.- Supervisar y sancionar las prácticas de cobranza extrajudicial. Para este propósito, se establecerá y administrará un registro público de despachos de cobranza y acreedores financieros, asegurando el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.</p>
Artículo 47	Propuesta de modificación artículo 47
<p>Artículo 47.- Las autoridades financieras que tengan a su cargo otorgar las autorizaciones para el funcionamiento y operación de las Instituciones Financieras, deberán dar aviso a la Comisión Nacional de otorgamiento de tales autorizaciones para el registro de éstas, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. También deberán informar a la Comisión Nacional de la revocación de dichas autorizaciones, así como de la fusión, escisión,</p>	<p>Artículo 47.- Las autoridades financieras que tengan a su cargo otorgar las autorizaciones para el funcionamiento y operación de las Instituciones Financieras, deberán dar aviso a la Comisión Nacional de otorgamiento de tales autorizaciones para el registro de éstas, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. También deberán informar a la Comisión Nacional de la revocación de dichas autorizaciones, así como de la fusión, escisión,</p>

<p>transformación o liquidación de las Instituciones Financieras, para lo cual contarán con un plazo igual al anteriormente señalado.</p> <p>Independientemente de lo anterior, las autoridades competentes, la Secretaría, las Comisiones Nacionales y las Instituciones Financieras, deberán proporcionar a la Comisión Nacional, la información adicional que ésta les solicite y que sea necesaria para establecer y mantener actualizado el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.</p>	<p>transformación o liquidación de las Instituciones Financieras, para lo cual contarán con un plazo igual al anteriormente señalado.</p> <p>Independientemente de lo anterior, las autoridades competentes, la Secretaría, las Comisiones Nacionales y las Instituciones Financieras, deberán proporcionar a la Comisión Nacional, la información adicional que ésta les solicite y que sea necesaria para establecer y mantener actualizado el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.</p> <p>La comisión en el ejercicio de sus facultades de supervisión llevará un registro público de despachos de cobranza y acreedores financieros autorizados. Sólo podrán operar aquellos despachos o personas morales registrados, los cuales deberán cumplir con los estándares establecidos en la presente ley así como lo establecido en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y demás reglamentos aplicables.</p> <p>Las entidades financieras de cobranza deberán proporcionar a la CONDUSEF un informe semestral detallado sobre sus actividades, incluyendo:</p> <p>a) El número de gestiones de cobranza realizadas.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>b) El tipo de medios utilizados mismos que pueden ser llamadas, correos y visitas.</p> <p>c) Las quejas recibidas y su resolución.</p> <p>El incumplimiento de esta obligación será sancionado conforme a lo dispuesto en esta Ley.</p>
Artículo 94	Propuesta de modificación Artículo 94
<p>Artículo 94.- La Comisión Nacional estará facultada para imponer las siguientes sanciones:</p> <p>I a XVII (...)</p>	<p>Artículo 94.- La Comisión Nacional estará facultada para imponer las siguientes sanciones:</p> <p>I a XVII (...)</p> <p>XVIII.- Multa de 500 a 2000 UMAS los acreedores o despachos de cobranza:</p> <p>a) Utilicen lenguaje obsceno, insultante o amenazante.</p> <p>b) Realicen llamadas telefónicas en horarios fuera de las 9:00 a 18:00 horas.</p> <p>c) Divulguen información sobre la deuda del usuario a terceros no relacionados con el contrato.</p> <p>d) Realicen visitas al domicilio del deudor sin previo consentimiento o en horarios inconvenientes.</p> <p>e) Amenacen con acciones legales falsas o no fundadas.</p>
	<p>Los despachos y acreedores que reincidan en dichas prácticas les serán cancelado su registro.</p>

Es por lo anteriormente expuesto que se somete a esta soberanía iniciativa con proyecto de

Decreto por el cual se reforma la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

Artículo Único. Se reforman los artículos 11, 47 y 94 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

Artículo 11. La Comisión Nacional está facultada para:

I. a XXX. (...)

XXX Bis. Supervisar y sancionar las prácticas de cobranza extrajudicial. Para este propósito, establecerá y administrará un registro público de despachos de cobranza y acreedores financieros, asegurando el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.

Artículo 47. Las autoridades financieras que tengan a su cargo otorgar las autorizaciones para el funcionamiento y operación de las Instituciones Financieras, deberán dar aviso a la Comisión Nacional de otorgamiento de tales autorizaciones para el registro de éstas, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. También deberán informar a la Comisión Nacional de la revocación de dichas autorizaciones, así como de la fusión, escisión, transformación o liquidación de las Instituciones Financieras, para lo cual contarán con un plazo igual al anteriormente señalado.

Independientemente de lo anterior, las autoridades competentes, la Secretaría, las Comisiones Nacionales y las Instituciones Financieras, deberán proporcionar a la Comisión Nacional, la información adicional que ésta les solicite y que sea necesaria para establecer y mantener actualizado el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.

La Comisión Nacional, en el ejercicio de sus facultades de supervisión, llevará un registro público de despachos de cobranza y acreedores financieros autorizados. Sólo podrán operar aquellos despachos registrados, los cuales deberán cumplir con los estándares establecidos en esta Ley y sus disposiciones reglamentarias.

Los despachos de cobranza deberán proporcionar a la Condusef un informe semestral detallado sobre sus actividades, incluyendo:

- a) El número de gestiones de cobranza realizadas.**
- b) El tipo de medios utilizados (llamadas, correos, visitas).**
- c) Las quejas recibidas y su resolución.**

El incumplimiento de esta obligación será sancionado conforme a lo dispuesto en esta Ley.

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

- I. a XVII. (...)
- II.

XVIII. Multa de 500 a 2000 UMAS los acreedores o despachos de cobranza:

a) Utilicen lenguaje obsceno, insultante o amenazante.

b) Realicen llamadas telefónicas en horarios fuera de las 9:00 a 18:00 horas.

c) Divulguen información sobre la deuda del usuario a terceros no relacionados con el contrato.

d) Realicen visitas al domicilio del deudor sin previo consentimiento o en horarios inconvenientes.

e) Amenacen con acciones legales falsas o no fundadas.

Los despachos y acreedores que reincidan en dichas prácticas les serán cancelado su registro.

Transitorio

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

Referencias

- Condusef (Registro Redeco) – “El año pasado se recibieron un total de 27 mil 752 quejas contra los despachos de cobranza...” jornada.com.mx
- Condusef (Informe 2021) – “...gestiones de la banca, que tuvieron un total de 47 mil 117 quejas, lo que significó un aumento de 69.7% en comparación con... 2020” jornada.com.mx
- Condusef (Informe 2021) – “...reclamaciones para los despachos de cobranza, con un total de 22 mil 485, monto 121.7% superior a lo reportado en 2020.” jornada.com.mx
- Condusef (Informe 2022) – “...el número de quejas procesadas por CONDUSEF, referente a las prácticas de cobranza es de 35,912... al compararse con... 2021... una disminución del 9.2% ya que... 39,536.” crevolutionmagazine.com
- Condusef (enero 2024) – “...enero de 2024... los usuarios levantaron 1,732 reclamaciones... un incremento de 14.2%... respecto a las 1,516 quejas... en el primer mes de 2023.” jornada.com.mx
- Condusef (2023, Sofomes) – “En 2023 hubo poco más de cuatro mil quejas de las Sofomes... de las cuales la mitad tienen que ver con posibles malas prácticas de despachos de cobranza.” ultimasnoticiasmexico.com

Notas

1 Informe Redeco 2020

2 Informe Anual de Quejas Condusef2021

3 Ibidem

4 Informe Anual de Quejas Condusef2022

5 Informe Condusef2023 sobre Sofomes

6 Reporte Condusef enero 2024.

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 22 de abril de 2025.

Diputado Antonio Lorenzo Castro Villarreal (rúbrica)

SIL