

HONORABLE ASAMBLEA

A la Tercera Comisión de Asuntos Económicos de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión le fue turnada para su análisis, estudio y dictaminación la Proposición con punto de acuerdo por el que se exhorta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a fortalecer los mecanismos de atención y seguimiento de las quejas presentadas en contra de quienes incurran en prácticas de cobranza extrajudicial ilegal.

Esta Tercera Comisión, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 78, fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 116, 127 y demás relativos de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; y 53, 54, 55, numeral 1, fracción III, 60, numeral 1, fracción II, 63, numeral 1, fracción III, y demás aplicables del Acuerdo de la Mesa Directiva por el que se establecen las Reglas Básicas para el Funcionamiento de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión; somete a consideración de los integrantes del esta Honorable Asamblea el presente dictamen al tenor del siguiente:

MÉTODO DE TRABAJO

Esta Comisión Dictaminadora realizó el análisis de la Proposición con Punto de Acuerdo en comento, conforme al procedimiento que a continuación se describe:

1. En el apartado de **ANTECEDENTES** se describe el trámite que dio inicio al proceso legislativo, a partir de la fecha en que fue turnada la Proposición con Punto de Acuerdo en cuestión a la Tercera Comisión de Asuntos Económicos;
2. En el apartado **CONTENIDO DE LA PROPOSICIÓN** se sintetizan los motivos que sustentan la Proposición con Punto de Acuerdo, y se transcriben los puntos resolutivos propuestos;
3. En el apartado de **CONSIDERACIONES**, los integrantes de esta Comisión Dictaminadora exponen un análisis de la Proposición del Punto de Acuerdo remitida, a partir de su contenido, para determinar su procedencia, y

4. En el apartado **RESOLUTIVO** se establece el sentido del presente Dictamen, conforme a lo determinado en el rubro de CONSIDERACIONES.

ANTECEDENTES

1. En la Gaceta Parlamentaria de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión del 25 de junio de 2025 se publicó la Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a fortalecer los mecanismos de atención y seguimiento de las quejas presentadas en contra de quienes incurran en prácticas de cobranza extrajudicial ilegal, suscrita por el Sen. Miguel Márquez Márquez, del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional.
2. Con fecha 25 de junio de 2025, la Mesa Directiva de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión turnó la referida Proposición con Punto de Acuerdo a la Tercera Comisión de Asuntos Económicos, mediante Oficio No. **CP2R1A.-906**, el cual fue recibido el 26 de junio de 2025.

CONTENIDO DE LA PROPOSICIÓN

El día 12 de junio de 2025, el Senador Miguel Márquez Márquez, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional, presentó ante la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión una proposición con punto de acuerdo mediante la cual se exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), para que fortalezca los mecanismos de atención y seguimiento de las quejas presentadas en contra de quienes incurran en prácticas de cobranza extrajudicial ilegal.

El planteamiento parte del reconocimiento de que, en el contexto de dificultades económicas y financieras, muchas personas recurren a préstamos o créditos para solventar gastos imprevistos, adquirir bienes o servicios, o financiar actividades productivas. En este marco, es común que los deudores enfrenten dificultades para cumplir con sus compromisos, lo cual incrementa la cartera vencida. Según datos del Banco de México, al cierre de enero de 2025, dicha cartera ascendía a 88,606 millones de pesos, un incremento del 10.8 por ciento respecto al año anterior.

Ante este panorama, el legislador advierte que múltiples instituciones de crédito, comercios y despachos de cobranza han implementado prácticas de recuperación que vulneran derechos fundamentales de los usuarios, recurriendo a técnicas de hostigamiento, amenazas, intimidación y exhibición pública, sin respaldo legal alguno. Estas conductas han motivado un aumento significativo en las denuncias y reclamaciones ante la CONDUSEF. En los dos primeros meses de 2025, se contabilizaron 8,764 acciones de defensa por este motivo, lo que representa un aumento del 61.3 por ciento respecto al mismo periodo del año anterior.

La proposición destaca que los despachos de cobranza, como intermediarios entre acreedores y deudores, deben actuar dentro de los márgenes legales y éticos establecidos. Sin embargo, se ha documentado una serie de conductas indebidas prohibidas por la CONDUSEF, tales como: utilizar nombres que simulan pertenecer a instituciones públicas, realizar llamadas intimidatorias desde números confidenciales, amenazar o humillar a deudores, exhibirlos públicamente o enviar documentos que aparentan provenir de autoridades judiciales. También se prohíbe gestionar cobros con adultos mayores o menores de edad, utilizar teléfonos no registrados ante el REDECO, efectuar gestiones de cobro sobre créditos ya liquidados o contactar a personas no relacionadas con la deuda.

En ese sentido, el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO), operado por la CONDUSEF, permite identificar a los despachos involucrados y brindar transparencia sobre su identidad y métodos. No obstante, el proponente señala que aún no existe, para 2025, un informe nacional desglosado que cuantifique de manera sistemática las denuncias por prácticas de cobranza extrajudicial. Se cita como antecedente que, de enero a mayo de 2017, el REDECO reportó 10,642 reclamaciones, de las cuales 7,524 correspondieron a causas tipificadas como delito. Para 2020, el registro más reciente disponible indicó un total de 114,887 causas, de las cuales 17,252 fueron por cobros sin que la persona fuera usuaria o deudora, y 13,885 por amenazas e intimidación.

Aunado a lo anterior, se enfatiza que el artículo 284 Bis del Código Penal Federal establece como delito el uso de violencia o intimidación extrajudicial con el fin de exigir el pago de créditos o financiamientos, independientemente de la titularidad del acreedor. Esta disposición penal reafirma la naturaleza ilícita de las prácticas mencionadas y refuerza la necesidad de una supervisión más estricta.

En virtud de lo anterior, el Senador Márquez Márquez considera indispensable que la CONDUSEF, en el ejercicio de sus atribuciones, refuerce la supervisión y sanción contra quienes incurran en estos actos, garantizando que las acciones de cobranza se realicen con apego a la legalidad, de manera justa, respetuosa y transparente.

El exhorto propuesto reviste relevancia tanto por la dimensión creciente del fenómeno como por el impacto social que conlleva, especialmente entre personas en situación de vulnerabilidad financiera. Asimismo, promueve la consolidación de un sistema financiero más ético, confiable y respetuoso de los derechos de las y los usuarios, formulando las siguientes:

CONSIDERACIONES

PRIMERO. Esta Comisión dictaminadora es competente para conocer y resolver proposiciones con punto de acuerdo, conforme a lo dispuesto por el artículo 78, fracción III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el artículo 127 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, y el artículo 58 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, que facultan a la Comisión Permanente y a sus comisiones de trabajo para dictaminar los asuntos turnados durante los recesos legislativos.

SEGUNDO. La proposición que se dictamina fue presentada por el Senador Miguel Márquez Márquez, del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional, y tiene como finalidad exhortar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para que, en el ámbito de sus atribuciones, analice la posibilidad de fortalecer los mecanismos de atención y seguimiento de las quejas que presentan los usuarios en contra de prácticas de cobranza extrajudicial ilegal por parte de instituciones financieras, despachos de cobranza o terceros vinculados.

TERCERO. La cobranza extrajudicial ilegal constituye una práctica indebida que vulnera los derechos de los usuarios de servicios financieros, particularmente aquellos que enfrentan dificultades para el cumplimiento de sus obligaciones crediticias. Entre las conductas más recurrentes se encuentran el hostigamiento

telefónico, amenazas, intimidaciones, visitas domiciliarias no autorizadas, divulgación indebida de datos personales y uso de lenguaje agresivo o engañoso. Estas acciones generan un impacto emocional, patrimonial y psicológico que debe ser atendido con rigor institucional.

CUARTO. La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y otras disposiciones regulatorias establecen la prohibición expresa de estas prácticas, y facultan a la CONDUSEF para supervisar y sancionar su realización, así como para emitir disposiciones que orienten la actuación de las instituciones financieras y de los despachos que contraten para realizar labores de recuperación de cartera vencida. No obstante, diversos informes y reportes ciudadanos han señalado la persistencia de estas prácticas y la necesidad de reforzar los mecanismos de control y seguimiento.

QUINTO. La CONDUSEF ha desarrollado mecanismos como el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO), mediante el cual se busca transparentar la actuación de los gestores de cobranza y permitir la presentación de quejas por parte de los usuarios. Sin embargo, las cifras más recientes reflejan un alto volumen de inconformidades. Tan solo en 2023, se reportaron más de 35 mil quejas relacionadas con prácticas de cobranza indebida, lo que revela la urgencia de evaluar y reforzar los instrumentos institucionales en esta materia.

SEXTO. Fortalecer los mecanismos de atención implica, entre otras acciones, mejorar los canales de denuncia, ampliar la difusión de derechos financieros, incrementar la supervisión sobre los entes autorizados, así como robustecer las sanciones aplicables a quienes incumplan con las disposiciones normativas. Lo anterior contribuiría no solo a proteger de manera más efectiva a los usuarios, sino también a promover la ética y la legalidad en la operación del sistema financiero nacional.

SÉPTIMO. Por las razones expuestas, esta Comisión dictaminadora considera que el exhorto propuesto es jurídicamente procedente y políticamente pertinente, al dirigirse a una autoridad competente, dentro de un marco respetuoso de sus atribuciones y de conformidad con los principios rectores del sistema financiero. En consecuencia, se estima procedente su aprobación, en aras de proteger los derechos de los usuarios y fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones encargadas de la regulación y vigilancia del sistema financiero mexicano.



H. CONGRESO DE LA UNIÓN
COMISIÓN PERMANENTE

DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN QUE CONTIENE PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA CONDUSEF A ANALIZAR LA POSIBILIDAD DE FORTALECER LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS POR PRÁCTICAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL ILEGAL

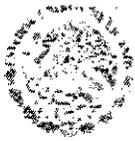
RESOLUTIVO

Por lo anteriormente expuesto, la Tercera Comisión de Asuntos Económicos de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión somete a consideración de esta Honorable Asamblea el siguiente:

PUNTO DE ACUERDO

ÚNICO. La Comisión Permanente del Honorable Congreso de la Unión exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para que, en el ámbito de sus atribuciones, analice la posibilidad de fortalecer los mecanismos de atención y seguimiento de las quejas presentadas en contra de quienes incurran en prácticas de cobranza extrajudicial ilegal.

Dado en el Salón de Sesiones de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, a los 23 días del mes de julio de 2025.



H. CONGRESO DE LA UNIÓN
COMISIÓN PERMANENTE

CUARTA REUNIÓN ORDINARIA

TERCERA COMISIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS

CÉDULA DE VOTACIÓN

DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN QUE CONTIENE PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA CONDUSEF A ANALIZAR LA POSIBILIDAD DE FORTALECER LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS POR PRÁCTICAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL ILEGAL



| NOMBRE | A FAVOR | EN CONTRA | ABSTENCIÓN |
|--|---------|-----------|------------|
| Dip. José Mario Íñiguez Franco Integrante | | | |



CUARTA REUNIÓN ORDINARIA

TERCERA COMISIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS

CÉDULA DE VOTACIÓN

DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN QUE CONTIENE PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA CONDUSEF A ANALIZAR LA POSIBILIDAD DE FORTALECER LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS POR PRÁCTICAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL ILEGAL.



| NOMBRE | A FAVOR | EN CONTRA | ABSTENCIÓN |
|--------------------------------------|---------|-----------|------------|
| Dip. Jesús Valdés Peña Secretario | | | |



H. CONGRESO DE LA UNIÓN
COMISIÓN PERMANENTE

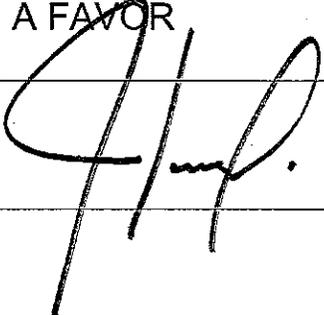
CUARTA REUNIÓN ORDINARIA

TERCERA COMISIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS

CÉDULA DE VOTACIÓN

DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN QUE CONTIENE PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA CONDUSEF A ANALIZAR LA POSIBILIDAD DE FORTALECER LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS POR PRÁCTICAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL ILEGAL



| NOMBRE | A FAVOR | EN CONTRA | ABSTENCIÓN |
|---|---|-----------|------------|
| Sen. Jorge Carlos Ramírez Marín Presidente |  | | |



H. CONGRESO DE LA UNIÓN
COMISIÓN PERMANENTE

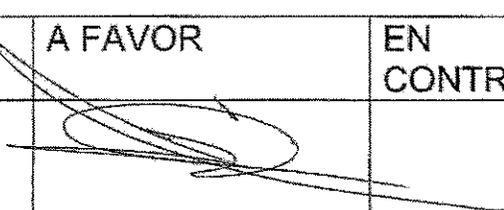
CUARTA REUNIÓN ORDINARIA

TERCERA COMISIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS

CÉDULA DE VOTACIÓN

DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN QUE CONTIENE PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA CONDUSEF A ANALIZAR LA POSIBILIDAD DE FORTALECER LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS POR PRÁCTICAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL ILEGAL



| NOMBRE | A FAVOR | EN CONTRA | ABSTENCIÓN |
|--|--|-----------|------------|
| Dip. Dolores Padierna Luna Integrante |  | | |



H. CONGRESO DE LA UNIÓN
COMISIÓN PERMANENTE

CUARTA REUNIÓN ORDINARIA

TERCERA COMISIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS

CÉDULA DE VOTACIÓN

DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN QUE CONTIENE PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA CONDUSEF A ANALIZAR LA POSIBILIDAD DE FORTALECER LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS POR PRÁCTICAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL ILEGAL



| NOMBRE | A FAVOR | EN CONTRA | ABSTENCIÓN |
|---|---------|-----------|------------|
| Dip. Laura Irais Ballesteros Mancilla Secretaria | | | |



H. CONGRESO DE LA UNIÓN
COMISIÓN PERMANENTE

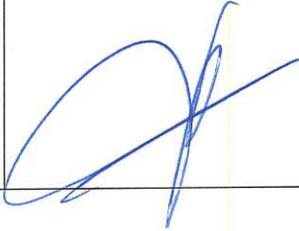
CUARTA REUNIÓN ORDINARIA

TERCERA COMISIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS

CÉDULA DE VOTACIÓN

DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN QUE CONTIENE PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA CONDUSEF A ANALIZAR LA POSIBILIDAD DE FORTALECER LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS POR PRÁCTICAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL ILEGAL



| NOMBRE | A FAVOR | EN CONTRA | ABSTENCIÓN |
|---|---|-----------|------------|
| Dip. Maiella Martha Gabriela Gómez Maldonado Integrante |  | | |