



INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y DEL CÓDIGO PENAL FEDERAL, EN MATERIA DE PRÁCTICAS DE COBRANZA ABUSIVA.

El que suscribe Senador Miguel Márquez Márquez, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional de la LXVI Legislatura del Senado de la República, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 71, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 55. fracción II del Reglamento para el Gobierno interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, y 8, numeral 1, fracción I, 164 y 169 del Reglamento del Senado de la República, me permito someter a la consideración de esta Honorable Asamblea la Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y del Código Penal Federal, en materia de prácticas de cobranza abusiva, al tenor de las siguiente:

EXPOSICION DE MOTIVOS

En México, el 14% de la población entre los 28 y 42 años consideran que su nivel de endeudamiento está fuera de control, según el Reporte de Bienestar Financiero 2024 realizado por Invested y Vanguard¹.

El estudio enfatizó que aunque la Generación Z (nacidos entre 1997 a 2012) también muestra un alto nivel de deudas -que se refleja en que uno de cada 2 trabajadores de este campo de edad no puede cubrir un gasto inesperado superior a cinco mil pesos-, la generación antecesora tiene el "combo" más complejo al no contar con suficientes ahorros y un alto nivel de déficit financiero.

De acuerdo con una regla financiera básica, el pago de las deudas no debe ser mayor al 30% de los ingresos netos, ya que de lo contrario se puede caer en una situación de insolvencia. A pesar de esta técnica, el Reporte de Bienestar Financiero 2024 mostró que un 44.7% de los también conocidos como generación Y (1981 a 1996) gasta entre el 20 y 50% de su sueldo al pago de deudas.

Los créditos bancarios y de tiendas departamentales son la mayor causa del estrés financiero en la adultez joven. Es decir, que la mayoría de sus problemas

¹ Infobae, ¿Por qué los millennials mexicanos son la generación con más deudas?, consulte nota completa en el siguiente enlace: <https://www.infobae.com/mexico/2024/12/03/por-que-los-millennials-mexicanos-son-la-generacion-con-mas-deudas/>



económicos provienen de un sobregiro de sus tarjetas y mal manejo de sus ingresos.

Otros factores que contribuyen al endeudamiento son:

Altos costos de vida. El aumento en los costos de vivienda, educación y servicios básicos ha sido una constante en las últimas décadas. En México, el encarecimiento de la vivienda y las bajas tasas de propiedad entre los millennials reflejan esta realidad. Según el INEGI, solo un 21% de las personas entre 28 y 42 años son propietarios de vivienda, mientras que el resto depende de alquileres o vive con familiares.

Uso extensivo de tarjetas de crédito: La morosidad en tarjetas de crédito ha alcanzado niveles preocupantes. En México, más del 50% de las personas de esta generación utiliza el crédito como una extensión de su ingreso mensual. Esta dependencia los deja vulnerables a las altas tasas de interés y al impacto de la inflación, que reduce su capacidad adquisitiva.

Impacto de la pandemia de COVID-19. La crisis sanitaria mundial exaltó problemas económicos preexistentes. Para México, la pandemia provocó un aumento en el desempleo, dejando a muchos sin ingresos suficientes para cubrir sus deudas o para subsistir en el día a día, según un artículo de la CODUSEF.

La carga de la deuda no solo afecta las finanzas, sino también el bienestar emocional. Según un informe de la agencia financiera Mercer, el 67% de las y los millennials en México reporta altos niveles de estrés financiero. Este estrés puede desencadenar problemas de salud mental y limitar su capacidad para tomar decisiones económicas acertadas.

Además, el gran nivel de deuda puede dificultar la planificación para la compra de vivienda, el ahorro para el retiro o la creación de un fondo de emergencia. De la misma forma, aquellos que dependen de sistemas informales enfrentan el riesgo de ser excluidos del sistema financiero formal, perpetuando un ciclo de deuda que es difícil de romper.

Según datos de la Encuesta Nacional sobre Salud Financiera (ENSAFI) 2023², realizada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en colaboración con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), muestra que, un 17.8% de las personas de 18

² CONDUSEF, "Encuesta Nacional sobre Salud Financiera 2023", consulte más información en el siguiente enlace: <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=2448&idcat=1>



años y más presentó un nivel alto de bienestar financiero; 31.4%, un nivel medio alto, y 50.8%, un nivel medio bajo o bajo; 48.4% dijo sentir preocupación de que las deudas se acumulen y 16.1% consideró que su nivel de deuda era alta o excesiva; 36.9% de la población se encontraba en un nivel alto de estrés financiero; 34.6%, en un nivel moderado, y 28.5%, en un nivel bajo o nulo.

A consecuencia del estrés financiero, 34.9% de la población reportó experimentar algún malestar físico, como dolor de cabeza, gastritis, colitis o cambios en la presión arterial.

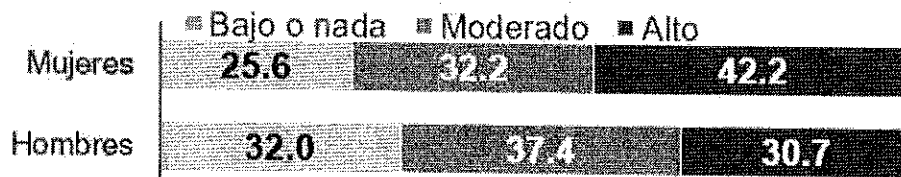
En temas de seguridad financiera, 45.9% de la población mencionó que casi nunca o nunca le sobra dinero al final del mes. Además, 34.6% expresó tener poca o ninguna capacidad para hacer frente a gastos inesperados.

Respecto al control financiero, 56.1% declaró que poco o nada asegura su futuro financiero. Asimismo, 52.7% manifestó sentir poco o nada de tranquilidad respecto a la suficiencia de sus ahorros.

Las personas experimentan preocupación al enfrentar situaciones financieras. Entre la población de 18 años y más, 38.8% señaló sentir mucha preocupación al momento de pedir un préstamo. Por su parte, 45.4% dijo preocuparse mucho por los gastos imprevistos y 48.4%, por la acumulación de deudas.

Ahora bien, 36.9% de la población reportó tener un nivel alto de estrés financiero, 34.6% dijo que su nivel de estrés era moderado, y 28.5% aseguró que su nivel era bajo o nulo. Como se observa a continuación, las mujeres fueron quienes reportaron tener más estrés.

NIVELES DE ESTRÉS FINANCIERO, SEGÚN SEXO
2023
(distribución porcentual)



Fuente: INEGI. ENSAFI, 2023.

Una deuda es el dinero que se debe saldar en un plazo establecido. Hay dos tipos, la formal y la informal. La primera se obtiene mediante créditos que otorgan las instituciones financieras, sean bancarias o no. Por su parte, la deuda informal se

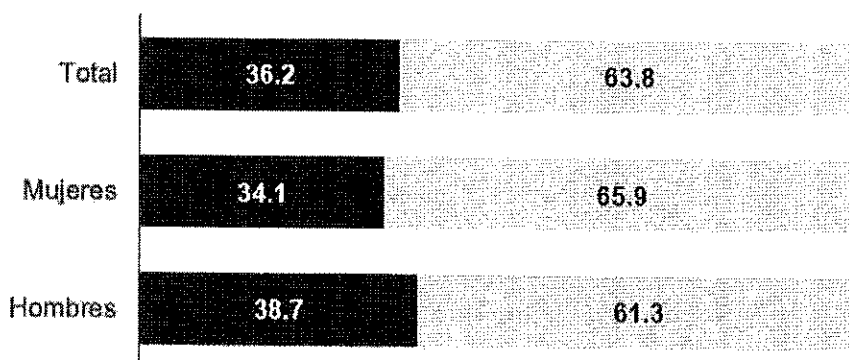


adquiere a través de particulares, con familiares, casas de empeño, entre otras formas.

De la población de 18 años y más, 36.2% reportó tener algún tipo de deuda. La diferencia entre mujeres y hombres fue de 4.6 puntos porcentuales (34.1% y 38.7%, respectivamente).

POBLACIÓN DE 18 AÑOS Y MÁS POR CONDICIÓN DE TENENCIA DE DEUDA, SEGÚN SEXO
2023
(distribución porcentual)

■ Con deuda ■ Sin deuda



Nota: Se consideró a la población que declaró tener algún nivel de endeudamiento.
Fuente: INEGI, ENSAFI, 2023.

De la población con deuda, 49.0% percibió que el nivel de esta era moderado: 47.7% de mujeres y 50.3% de hombres reportaron esta situación. Por otro lado, 16.1% consideró que el nivel de su deuda era excesivo o alto. Según sexo, 16.8% correspondió a mujeres y 15.5%, a hombres.

En la ENSAFI se indagó por la capacidad máxima de endeudamiento mensual que la población podría tener sin comprometer su patrimonio. El resultado promedio fue de \$2,777 pesos; con una diferencia de más de mil pesos, según sexo. Para las mujeres fue de \$2,262 pesos y para los hombres, de \$3,382 pesos.

Por rangos de endeudamiento, la mayor concentración se encontró en el rango de uno a \$1,999 pesos, con 50.6% del total. En este rango, las mujeres representaron 55.9% y los hombres, 44.5%.

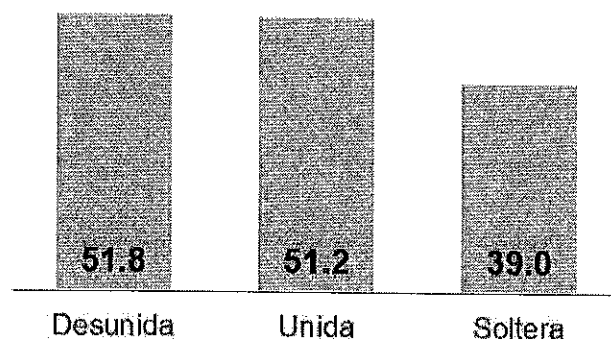
La ENSAFI 2023 también indagó sobre la capacidad máxima de endeudamiento total que la población podría tener sin afectar su patrimonio. El resultado promedio



fue de \$72,248 pesos, con diferencias significativas en su distinción por sexo: 43 000 pesos para las mujeres y 106 000 pesos para los hombres.

El porcentaje de personas con mucha preocupación de que las deudas se acumulen fue menor en solteras y solteros (39.0%), que en personas unidas (51.2%) y desunidas (51.8%), como se aprecia en la siguiente gráfica:

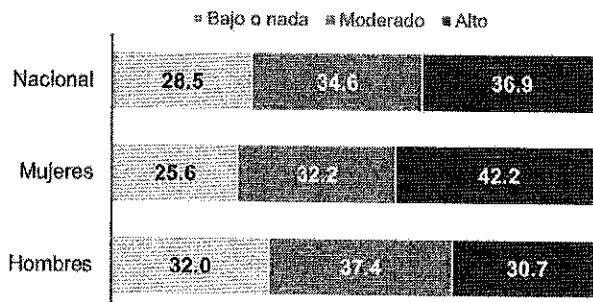
POBLACIÓN DE 18 AÑOS Y MÁS CON MUCHA PREOCUPACIÓN POR LA ACUMULACIÓN DE DEUDAS, SEGÚN ESTADO CONYUGAL
2023
(distribución porcentual)



Fuente: INEGI, ENSAFI, 2023.

En cuanto a niveles de estrés financiero, 36.9% de la población tuvo un nivel alto; 34.6%, un nivel moderado, y 28.5%, un nivel bajo o nulo. Las mujeres registraron un mayor porcentaje de nivel alto de estrés. Se tiene una brecha por sexo de 11.5 puntos porcentuales entre el porcentaje de mujeres (42.2%) y de hombres (30.7%) con este nivel de estrés.

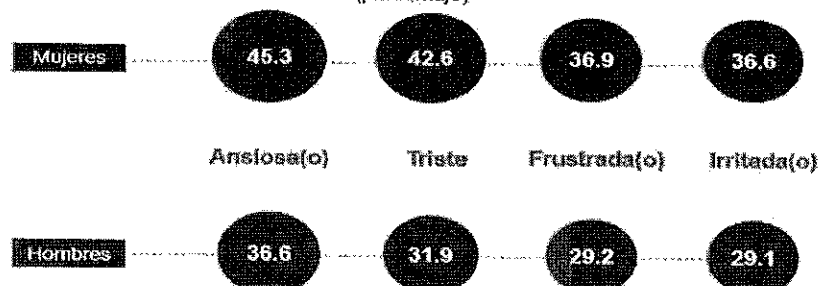
POBLACIÓN DE 18 AÑOS Y MÁS POR NIVELES DE ESTRÉS FINANCIERO, SEGÚN SEXO
2023
(distribución porcentual)



Fuente: INEGI, ENSAFI, 2023.

En cuanto a las emociones derivadas del estrés financiero, las mujeres experimentaron con mayor frecuencia ansiedad, tristeza, frustración e irritabilidad, en comparación con los hombres. La tristeza fue la que presentó la mayor brecha entre mujeres y hombres (42.6% frente a 31.9%).

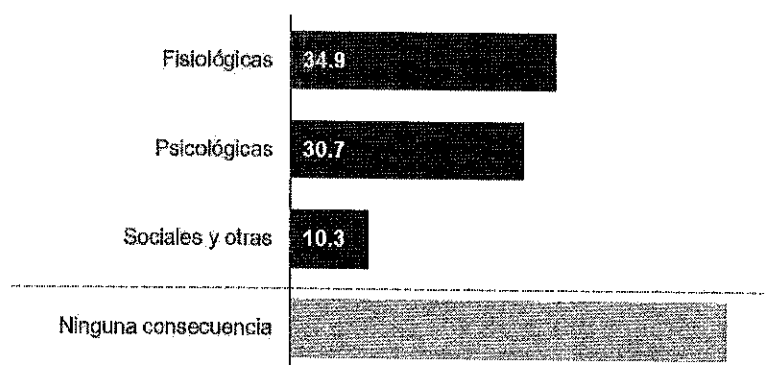
POBLACIÓN DE 18 AÑOS Y MÁS POR EMOCIONES DERIVADAS DEL ESTRÉS FINANCIERO, SEGÚN SEXO
2023
(porcentaje)



Fuente: INEGI, ENSAFI, 2023.

Así mismo, el 34.9% de la población experimentó alguna consecuencia fisiológica, como dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales, o cambios en la presión arterial. Por su parte, 30.7% sufrió impactos psicológicos, como problemas de sueño o alimentación, y 10.3% tuvo problemas sociales u otro tipo, como conflictos con familiares o en el trabajo. No obstante, 57.2% de la población no experimentó consecuencia alguna derivada del estrés.

POBLACIÓN DE 18 AÑOS Y MÁS, POR TIPO DE CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS FINANCIERO
2023
(porcentaje)



Nota: Consecuencias fisiológicas: dolor de cabeza, gastritis, colitis, cambios en la presión arterial; psicológicas: problemas de sueño, alimentación, alcohol o tabaco; sociales y otras: conflictos con familiares, amistades o en el trabajo.

Fuente: INEGI, ENSAFI, 2023.



Por otro lado, se tiene que, al cierre de enero de 2025, la cartera vencida de créditos llegó a 88,606 millones de pesos, esto es un 10.8% mayor a lo manifestado el año anterior, según datos del Banco de México³.

Lo anterior provoca que muchas personas, instituciones de crédito, tiendas departamentales acudan a técnicas poco ortodoxas para buscar recuperar ciertas cantidades de dinero, normalmente provocando miedo en los deudores, que es una práctica no agradable y por supuesto no está respaldada en la ley, como lo es la cobranza extrajudicial ilegal.

Los despachos de cobranza son entidades, ya sean personas físicas o morales, que actúan como intermediarios en la recuperación de deudas para bancos, tiendas departamentales y otras entidades comerciales, su función es negociar y reestructurar créditos con las personas deudoras.

Sin embargo, caen en malas prácticas como son:

1. Utilizar un nombre o denominación que se asemeje a una institución pública.
2. 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.
3. Amenazar, ofender o intimidar a la persona deudora, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda.

Se entenderá por amenazar e intimidar, al anuncio de un posible embargo o acción de cobranza de manera judicial o extrajudicial, o con actos para infundir miedo y temor, que puede realizarse de forma oral o escrita.

Se entenderá por ofender, a la manifestación de palabras altisonantes, gritos, insultos, desprecios, o humillaciones con palabras o acciones que demeriten la dignidad de la persona deudora o la persona con quien se realiza la gestión de cobranza.

4. Enviar o presentar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad.

³ El Economista, "Cobranza Judicial o Extrajudicial, ¿cuándo te pueden embargar por no pagar?", consulte nota completa en el siguiente enlace: <https://www.eleconomista.com.mx/finanzaspersonales/cobranza-judicial-extrajudicial-te-embargar-pagar-20250311-750090.html#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20pasa%20si%20dejas%20de,en%20caso%20de%20alg%C3%BA%20embargo>.



5. Evidenciar a la persona deudora públicamente, a través de redes sociales, medios de difusión masiva, listas negras, cartelones, o anuncios, entre otros; así como establecer registros especiales, con lo cual se haga del conocimiento del público la negativa de pago de la persona deudora.
6. Indicar una forma distinta de pago a la señalada, y/o solicitar que el pago del adeudo se realice de manera directa al despacho de cobranza.
7. Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración con personas menores de edad o adultos mayores, salvo que en el último supuesto se trate de las personas deudoras.
8. Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración en el domicilio, teléfono y/o correo electrónico distinto al proporcionado por la persona deudora, obligada solidaria o aval.
9. Realizar la cobranza mediante el uso de grabaciones.
10. Realizar cobranza de un crédito ya pagado.
11. Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son la usuaria, usuario, cliente y/o socia deudora.

Así mismo, como resultado de la Reforma Financiera, el 6 de enero de 2015, se cumplió el término para acatar las nuevas disposiciones que regulan las actividades que realizan los despachos de cobranza y que son contratados por las entidades financieras para la gestión de su cartera.

Dentro de estas disposiciones, además de incluir reglas claras sobre la conducta que deben guardar los despachos al momento de llevar a cabo sus gestiones de cobro, se estableció la creación del Registro de Despachos de Cobranza (REDECO)⁴, en el cual se puede consultar los despachos con los que trabajan las entidades financieras, presentar quejas en contra de aquéllos que incumplan las nuevas reglas y darles seguimiento.

Para ello, desde el 7 de octubre de 2014, fecha en que fueron publicadas las disposiciones sobre esta materia, todas las entidades financieras debieron de

⁴ CONDUSEF, Prensa, consulte nota completa en el siguiente enlace: <https://www.gob.mx/condusef/prensa/detecta-el-redeco-115-despachos-que-sin-estar-registrados-ejercen-acciones-de-cobranza-a-nombre-de-instituciones-financieras-condusef>



haber registrado a sus correspondientes despachos, independientemente si estos despachos dan servicio a más de una institución.

Cabe señalar que en las disposiciones emitidas se estableció un plazo de 90 días para cumplir con esta obligación, plazo que terminó el 05 de enero de 2015, de lo contrario la ley faculta a la CONDUSEF para imponer sanciones que van desde los 200 a 2000 días de salario mínimo a las instituciones financieras que no hubiesen cumplido en tiempo y forma con esta obligación, o que no demuestren que dicha cartera fue vendida al despacho que ahora realiza la gestión de cobranza y con el cual ya no mantiene relación alguna.

Además, es preciso señalar que al día de hoy los despachos de cobranza de las entidades comerciales aún no cuentan con la obligación de ser parte de un registro nacional que permita a los consumidores del servicio tener una claridad respecto de qué despachos de cobranza están autorizados para realizar las gestiones de recuperación de carteras vencidas.

Por lo anterior, es urgente fortalecer el marco legal para obligar a las personas y a los despachos de cobranza a registrarse ante la autoridad competente, así como a sujetarse a lineamientos claros, cuya omisión conlleve a sanciones administrativas. De esta forma se protegerá a la persona deudora, se fortalecerá la legalidad de los procesos de recuperación de cartera y, por consiguiente, se eliminarán las malas prácticas.

CONTENIDO DE LA INICIATIVA

La actividad de cobranza extrajudicial, cuando se realiza sin controles ni supervisión, puede derivar en prácticas abusivas que afectan gravemente la dignidad, tranquilidad y derechos fundamentales de las personas consumidoras y usuarias de servicios financieros. A pesar de que actualmente existen mecanismos como el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO) administrado por la CONDUSEF, su ámbito de aplicación es limitado y carece de una base legal con carácter obligatorio que contemple tanto a entidades financieras como comerciales.

Esta iniciativa tiene por objeto establecer, con carácter obligatorio, el registro de los despachos de cobranza, así como la prohibición expresa de operar o contratar despachos que no se encuentren debidamente registrados ante las autoridades competentes: la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).



De igual forma, se contempla la imposición de sanciones a quienes incumplan con las obligaciones de registro, y se faculta al Ejecutivo Federal para emitir un reglamento general que regule integralmente la actividad de cobranza en el país.

Ley Federal de Protección al Consumidor

En este ordenamiento se proponen las siguientes reformas.

Se pretende adicionar una fracción XII al artículo primero para dejar claro que la protección al consumidor también abarca las gestiones de cobranza extrajudicial realizadas por proveedores o por terceros contratados (despachos de cobranza). Actualmente, aunque PROFECO atiende quejas por malas prácticas de cobranza, la ley no lo prevé expresamente, lo cual dificulta su intervención plena. Esta reforma permite dotarla de esa posibilidad.

En el artículo 7, que regula la información que debe proporcionarse al consumidor, se obliga a los proveedores a informar si la cobranza será realizada por un tercero, e incluir su número de registro ante PROFECO. Esta reforma pretende transparentar la relación y empoderar al consumidor con información que le permita verificar la legitimidad del despacho que lo contacta.

En concordancia se propone la reforma del artículo 10 para adicionar un tercer párrafo que señale expresamente como prácticas abusivas aquellas realizadas durante la cobranza extrajudicial que:

- Sean ejecutadas por despachos no registrados ante la PROFECO.
- Se realicen sin identificarse debidamente, ni acreditar legitimidad.
- Involucren contacto con la persona consumidora fuera de los horarios permitidos.
- Se lleven a cabo mediante amenazas, lenguaje ofensivo o cualquier forma de intimidación.

Estas conductas afectan gravemente el derecho de la persona consumidora a un trato digno, informado y justo, y contravienen los principios de equidad y buena fe que deben regir las relaciones de consumo.



Adicionalmente, se establece que estas prácticas podrán ser sancionadas conforme a lo previsto en el artículo 284 Bis del Código Penal Federal, en aquellos casos en los que los despachos rebasen los extremos legales para configurar el delito de cobranza extrajudicial ilegal.

En el artículo 24, se adiciona una nueva fracción a las facultades de PROFECO para crear y mantener actualizado un registro nacional obligatorio de despachos de cobranza comercial. Aunque existen esfuerzos administrativos, como listas informativas, esta reforma le da soporte legal expreso a esa facultad.

Finalmente, en el artículo 85 se adiciona un párrafo para que la persona consumidora tenga conocimiento desde la firma de su contrato si terceros gestionarán la cobranza, de esta manera se mejora la transparencia y previene abusos desde la contratación.

Ley para la Transparencia y Ordenamiento de Servicios Financieros

En este caso se adiciona una fracción VI Bis al artículo 11 para garantizar que los contratos de adhesión informen con claridad si la gestión de cobranza será realizada por terceros, y en su caso, que estos se encuentren debidamente registrados ante la autoridad competente. Esto refuerza la transparencia contractual y protege a la persona usuaria frente a posibles abusos.

En el artículo 14, que actualmente se encuentra derogado, se propone establecer un catálogo de prácticas indebidas en materia de cobranza extrajudicial por parte de entidades financieras o sus gestores. Esta reforma permite tipificar con claridad las conductas sancionables en el ámbito administrativo y fortalece la certeza jurídica para las personas usuarias y cierra vacíos normativos, al vincular el cumplimiento con el uso exclusivo de despachos debidamente registrados.

La reforma al artículo 17 Bis 4 tiene como finalidad establecer de forma expresa que sólo los despachos debidamente registrados ante la autoridad competente podrán realizar gestiones de cobranza extrajudicial en nombre de entidades financieras. Al mismo tiempo, se reconoce el carácter vinculante del REDECO como mecanismo de control, se tipifica el uso de despachos no registrados como infracción grave, y se robustece el marco legal para prevenir abusos hacia las usuarias de servicios financieros y se amplía la protección para las personas consumidoras en el ámbito comercial.



Código Penal Federal

Se propone la adición de un nuevo supuesto al artículo 284 Bis que tiene como objetivo sancionar penalmente a quienes realicen cobranza extrajudicial sin estar debidamente registrados ante la autoridad competente. Esta reforma refuerza la protección legal de las personas deudoras frente a prácticas ilegales o engañosas, complementa el marco administrativo ya existente y establece una consecuencia penal clara para quienes operen fuera del marco legal autorizado.

Régimen transitorio

Desde nuestro punto de vista el proyecto de Decreto que contiene la iniciativa que se presenta por la finalidad que persigue debe ser vigente a partir del día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, lo que se consigna en el Artículo Primero Transitorio.

En el Segundo Transitorio se faculta al Ejecutivo Federal a emitir un reglamento general en materia de cobranza extrajudicial, que establezca criterios homogéneos y vinculantes para los despachos de cobranza en los sectores financiero y comercial. Esta medida responde a la necesidad de contar con una normativa integral y operativa, que hoy está fragmentada entre distintos sectores y autoridades.

En un Tercer y Cuarto Transitorio se prevé el otorgamiento de plazos razonables a la PROFECO y CONDUSEF para expedir los lineamientos del registro, así como a los despachos de cobranza ya existentes para que regularicen su situación. Esta medida garantiza una implementación gradual, ordenada y justa de la reforma.

Para mayor referencia y comprensión del contenido de esta iniciativa, se presenta el siguiente cuadro ilustrativo:

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

TEXTO VIGENTE	INICIATIVA
	Artículo Primero.- Se reforman las fracciones X y XI del artículo 1 y se adicionan la fracción XII en el artículo 1; un segundo párrafo en el artículo 7; un tercer párrafo en el artículo 10; la



	fracción XIII Bis en el artículo 24 y un segundo párrafo en el artículo 85, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:
ARTÍCULO 1.- La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario. ... Son principios básicos en las relaciones de consumo: I. a IX. ... X. La protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas, y XI. La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores que, sin contravenir las disposiciones de esta ley, sean garantes de los derechos del consumidor. Sin correlativo. ...	ARTÍCULO 1.- I. a IX. ... X. La protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas; XI. La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores que, sin contravenir las disposiciones de esta ley, sean garantes de los derechos del consumidor, y XII. La protección frente a prácticas de cobranza abusiva, ya sean realizadas directamente por el proveedor o por terceras personas. ...
ARTÍCULO 7.- Todo proveedor está obligado a informar y a respetar los	ARTÍCULO 7.- ...



precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor para la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos. Sin correlativo.	En caso de que el proveedor recurra a servicios de cobranza para gestionar adeudos, deberá informar de forma clara si dichos servicios serán realizados por una persona o despacho externo, y proporcionará el nombre y número de registro ante la Procuraduría.
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	ARTÍCULO 10. ...



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.

...

Sin correlativo.

...

Tampoco podrán incurrir en prácticas de cobranza abusiva, que para efectos de esta Ley son aquellas que para la gestión de un adeudo realiza directamente el proveedor o a través de un tercero registrado o no ante la Procuraduría, en las que se incurra en cualquiera de las siguientes conductas:

I. Falta de identificación de la persona que realiza la gestión.

II. Contacto con el consumidor en horario no permitido.

III. Uso de amenazas, intimidación o lenguaje ofensivo.

Estas conductas serán sancionadas en la vía administrativa por la Procuraduría independientemente de la responsabilidad en que se incurra conforme a lo previsto en el Código Penal Federal.

ARTÍCULO 24. La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

I. a XII. ...

ARTÍCULO 24. ...

I. a XII. ...

XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones; Sin correlativo. XIV. a XXVII. ...	XIII. ... XIII. Bis. Establecer, administrar y mantener actualizado el registro nacional de despachos de cobranza, en el que deberán inscribirse las personas que realicen gestiones de cobro de adeudos a nombre o por cuenta de los proveedores. La Procuraduría podrá requerir información, realizar visitas de verificación e imponer sanciones por el incumplimiento de esta disposición; XIV. a XXVII. ...
ARTÍCULO 85.- Para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser	ARTÍCULO 85.- ...



legibles a simple vista y en un tamaño y tipo de letra uniforme. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de esta ley. Sin correlativo.	En los contratos el proveedor, incluirá una cláusula en la que señalará si la cobranza de adeudos la realizará con personal propio o a través de personas o despachos externos inscritos ante la Procuraduría.
--	---

LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

TEXTO VIGENTE	INICIATIVA
	Artículo Segundo.- Se adicionan la fracción VI Bis en el artículo 11; el artículo 14, y los párrfos segundo y tercero en el artículo 17 Bis 4, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:
Artículo 11.- Las disposiciones mencionadas en los párrafos anteriores deberán considerar los aspectos siguientes:	Artículo 11.-



I. a VI. ... Sin Correlativo. VII. y VIII.	I. a VI. ... VI. Bis. La mención de que la cobranza de adeudos se realizará directamente por la Entidad Financiera o Comercial o a través de terceros en cuyo caso deberán estar registradas ante la autoridad competente. VII. y VIII.
Artículo 14. Se deroga.	Artículo 14. Las entidades financieras o comerciales deberán abstenerse de realizar o permitir a través de terceros prácticas abusivas en la cobranza de adeudos. En particular, se prohíbe: I. Contratar, subcontratar o permitir la gestión de adeudos a través de despachos o personas que no estén inscritos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o la Procuraduría Federal del Consumidor.

	II. Realizar gestiones de cobranza a través de personas físicas o morales que no se identifiquen debidamente o que no acrediten su legitimación ante la persona usuaria o consumidora. III. Realizar acciones de cobranza a través del uso de amenazas, intimidación, lenguaje obsceno o llamadas fuera de los horarios establecidos por la normativa aplicable. IV. Omitir en los contratos de adhesión la información relativa al registro de la persona o despacho de cobranza, cuando dicha gestión se realice por terceros. El incumplimiento a lo previsto en este artículo será sancionado, según corresponda, por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o por la Procuraduría Federal del Consumidor con la multa prevista por el artículo 41 de esta Ley.
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.	Artículo 17 Bis 4.- ...



Sin correlativo.

Las entidades financieras y las comerciales estarán obligadas a registrar ante la autoridad competente a los terceros que contraten para realizar gestiones de cobro previamente a cualquier contacto con las personas usuarias o consumidoras.

Sin correlativo.

El uso de despachos o personas que no cuenten con registro en los términos de este artículo se sancionará con multa por el equivalente al monto previsto por el artículo 41 de esta Ley.

CÓDIGO PENAL FEDERAL

TEXTO VIGENTE	INICIATIVA
	Artículo Tercero.- Se reforma el párrafo cuarto del artículo 284 Bis del Código Penal Federal, para quedar como sigue:
Artículo 284 Bis. Se sancionará de uno a cuatro años de prisión y multa de cincuenta mil a trescientos mil pesos a quien lleve a cabo la actividad de cobranza extrajudicial ilegal.	Artículo 284 Bis. ...
...	...
...	...
Se entiende por cobranza extrajudicial ilegal el uso de la violencia o la intimidación ilícitos, ya sea personalmente o a través de cualquier medio, para requerir el pago de una deuda derivada de actividades reguladas en leyes federales,	Se entiende por cobranza extrajudicial ilegal el uso de la violencia o la intimidación ilícitos, ya sea personalmente o a través de cualquier medio o por conducto de personas que no cuenten con registro ante la autoridad competente , para requerir

incluyendo créditos o financiamientos que hayan sido otorgados originalmente por personas dedicadas habitual y profesionalmente a esta actividad, con independencia del tenedor de los derechos de cobro al momento de llevar a cabo la cobranza. No se considerará como intimidación ilícita informar aquellas consecuencias posibles y jurídicamente válidas del impago o la capacidad de iniciar acciones legales en contra del deudor, aval, obligado solidario o cualquier tercero relacionado a éstos cuando éstas sean jurídicamente posibles.	el pago de una deuda derivada de actividades reguladas en leyes federales, incluyendo créditos o financiamientos que hayan sido otorgados originalmente por personas dedicadas habitual y profesionalmente a esta actividad, con independencia del tenedor de los derechos de cobro al momento de llevar a cabo la cobranza. No se considerará como intimidación ilícita informar aquellas consecuencias posibles y jurídicamente válidas del impago o la capacidad de iniciar acciones legales en contra del deudor, aval, obligado solidario o cualquier tercero relacionado a éstos cuando éstas sean jurídicamente posibles.
--	---

Por lo expuesto, consideramos que la presente iniciativa responde no solo a la necesidad de proteger los derechos de las personas deudoras frente a prácticas de cobranza abusiva, sino también atiende compromisos internacionales asumidos por nuestro país en materia de desarrollo sostenible.

Relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible⁵

Para el efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto por la fracción III del numeral 1 del artículo 169 del Senado de la República consideramos que la presente iniciativa se relaciona con los siguientes objetivos de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas:

Fin de la pobreza (01). Al garantizar que los procesos de cobranza no vulneren la estabilidad económica y el bienestar básico de los hogares.

Trabajo decente y crecimiento económico (08). Al fortalecer la inclusión financiera y promover entornos de crédito más justos, transparentes y responsables.

⁵ Organización de las Naciones Unidas, "Objetivos de Desarrollo Sostenible", español, se pueden consultar en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>



Reducción de las desigualdades (10). Al evitar que las personas en situación de vulnerabilidad queden expuestas a prácticas de intimidación o discriminación por su historial crediticio.

Paz, justicia e instituciones sólidas (16). Al reforzar la rendición de cuentas de los agentes de cobranza y garantizar el acceso a mecanismos administrativos y jurídicos que prevengan el ejercicio abusivo o la intimidación.

Con la reforma puesta a consideración se busca consolidar un marco normativo integral y alineado con estos compromisos, que promueva el respeto a la dignidad, la equidad y que fortalezca la protección de los derechos económicos de todas las personas consumidoras o usuarias de servicios financieros.

Por lo anteriormente expuesto, con fundamento en el artículo 71, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, sometemos a la consideración de esta Soberanía la presente iniciativa con proyecto de:

DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y DEL CÓDIGO PENAL FEDERAL, EN MATERIA DE PRÁCTICAS DE COBRANZA ABUSIVA.

Artículo Primero.- Se reforman las fracciones X y XI del artículo 1 y se adicionan la fracción XII en el artículo 1; un segundo párrafo en el artículo 7; un tercer párrafo en el artículo 10; la fracción XIII Bis en el artículo 24 y un segundo párrafo en el artículo 85, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

ARTÍCULO 1.- ...

...

...

I. a IX. ...

X. La protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas;



XI. La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores que, sin contravenir las disposiciones de esta ley, sean garantes de los derechos del consumidor, y

XII. La protección frente a prácticas de cobranza abusiva, ya sean realizadas directamente por el proveedor o por terceras personas.

...

ARTÍCULO 7.- ...

En caso de que el proveedor recurra a servicios de cobranza para gestionar adeudos, deberá informar de forma clara si dichos servicios serán realizados por una persona o despacho externo, y proporcionará el nombre y número de registro ante la Procuraduría.

ARTÍCULO 10. ...

...

Tampoco podrán incurrir en prácticas de cobranza abusiva, que para efectos de esta Ley son aquellas que para la gestión de un adeudo realiza directamente el proveedor o a través de un tercero registrado o no ante la Procuraduría, en las que se incurra en cualquiera de las siguientes conductas:

I. Falta de identificación de la persona que realiza la gestión.

II. Contacto con el consumidor en horario no permitido.

III. Uso de amenazas, intimidación o lenguaje ofensivo.

Estas conductas serán sancionadas en la vía administrativa por la Procuraduría independientemente de la responsabilidad en que se incurra conforme a lo previsto en el Código Penal Federal.

ARTÍCULO 24. ...

I. a XII. ...

XIII. ...



XIII. Bis. Establecer, administrar y mantener actualizado el registro nacional de despachos de cobranza, en el que deberán inscribirse las personas que realicen gestiones de cobro de adeudos a nombre o por cuenta de los proveedores. La Procuraduría podrá requerir información, realizar visitas de verificación e imponer sanciones por el incumplimiento de esta disposición;

XIV. a XXVII. ...

ARTÍCULO 85.- ...

En los contratos el proveedor, incluirá una cláusula en la que señalará si la cobranza de adeudos la realizará con personal propio o a través de personas o despachos externos inscritos ante la Procuraduría.

Artículo Segundo.- Se adicionan la fracción VI Bis en el artículo 11; el artículo 14, y los párrfos segundo y tercero en el artículo 17 Bis 4, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:

Artículo 11.- ...

...

...

I. a VI. ...

VI. Bis. La mención de que la cobranza de adeudos se realizará directamente por la Entidad Financiera o Comercial o a través de terceros en cuyo caso deberán estar registradas ante la autoridad competente;

VII. y VIII. ...

...

...

...

...



...

...

Artículo 14. Las entidades financieras o comerciales deberán abstenerse de realizar o permitir a través de terceros prácticas abusivas en la cobranza de adeudos.

En particular, se prohíbe:

I. Contratar, subcontratar o permitir la gestión de adeudos a través de despachos o personas que no estén inscritos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o la Procuraduría Federal del Consumidor.

II. Realizar gestiones de cobranza a través de personas físicas o morales que no se identifiquen debidamente o que no acrediten su legitimación ante la persona usuaria o consumidora.

III. Realizar acciones de cobranza a través del uso de amenazas, intimidación, lenguaje obsceno o llamadas fuera de los horarios establecidos por la normativa aplicable.

IV. Omitir en los contratos de adhesión la información relativa al registro de la persona o despacho de cobranza, cuando dicha gestión se realice por terceros.

El incumplimiento a lo previsto en este artículo será sancionado, según corresponda, por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o por la Procuraduría Federal del Consumidor con la multa prevista por el artículo 41 de esta Ley.

Artículo 17 Bis 4.- ...

Las entidades financieras y las comerciales estarán obligadas a registrar ante la autoridad competente a los terceros que contraten para realizar gestiones de cobro previamente a cualquier contacto con las personas usuarias o consumidoras.



El uso de despachos o personas que no cuenten con registro en los términos de este artículo se sancionará con multa por el equivalente al monto previsto por el artículo 41 de esta Ley.

Artículo Tercero.- Se reforma el párrafo cuarto del artículo 284 Bis del Código Penal Federal, para quedar como sigue:

Artículo 284 Bis. ...

...

...

Se entiende por cobranza extrajudicial ilegal el uso de la violencia o la intimidación ilícitos, ya sea personalmente o a través de cualquier medio **o por conducto de personas que no cuenten con registro ante la autoridad competente**, para requerir el pago de una deuda derivada de actividades reguladas en leyes federales, incluyendo créditos o financiamientos que hayan sido otorgados originalmente por personas dedicadas habitual y profesionalmente a esta actividad, con independencia del tenedor de los derechos de cobro al momento de llevar a cabo la cobranza. No se considerará como intimidación ilícita informar aquellas consecuencias posibles y jurídicamente válidas del impago o la capacidad de iniciar acciones legales en contra del deudor, aval, obligado solidario o cualquier tercero relacionado a éstos cuando éstas sean jurídicamente posibles.

Transitorios

Primero.- El presente **Decreto** entrará en vigor al día siguiente a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo.- El Ejecutivo Federal expedirá, en un plazo no mayor a ciento ochenta días naturales a partir de la entrada en vigor del presente **Decreto**, el reglamento general en materia de cobranza en el que se establecerán criterios vinculantes para las personas o despachos que realicen el cobro de adeudos en territorio nacional.

Tercero.- La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros emitirán los lineamientos específicos para la operación de los registros respectivos de despachos de cobranza dentro de los noventa días siguientes a la entrada en vigor del presente **Decreto**.



Cuarto.- Las personas o despachos de cobranza que a la entrada en vigo del presente **Decreto** se encuentren operando contarán con un plazo de ciento veinte días naturales, contados a partir de la publicación del reglamento a que se refiere el Artículo Transitorio Segundo, para cumplir con los requisitos y regularizar su situación ante la autoridad competente.

Quinto.- Las erogaciones que se generen con motivo de la entrada en vigor del presente **Decreto** se cubrirán con cargo al presupuesto aprobado para el ejercicio fiscal que corresponda a las entidades involucradas en la aplicación de sus disposiciones y los subsecuentes que correspondan.

Salón de Sesiones del Senado de la República a 08 de septiembre de 2025.

ATENTAMENTE

SEN. MIGUEL MÁRQUEZ MÁRQUEZ