



**SENADO DE LA REPÚBLICA
DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN
LXVI LEGISLATURA**

Del **Senador Jorge Carlos Ramírez Marín**, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Verde Ecologista de México, en la LXVI Legislatura del H. Congreso de la Unión, de conformidad con lo establecido en los artículos 71, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 8, numeral 1, fracción I, 164 y 169 del Reglamento del Senado de la República, se somete a consideración de esta Honorable Asamblea la siguiente **INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONAN Y REFORMAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, EN MATERIA DE PRÁCTICAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL Y PROTECCIÓN CONTRA EL HOSTIGAMIENTO FINANCIERO**, con base en la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. El crédito como instrumento de desarrollo y la necesidad de regulación humanista

El acceso al crédito es una herramienta fundamental para el desarrollo económico, la inclusión financiera y la movilidad social. El crédito permite a las familias adquirir bienes, financiar educación, enfrentar emergencias y emprender proyectos productivos.

Sin embargo, la expansión del crédito al consumo, el uso de tecnologías digitales y la proliferación de intermediarios financieros han generado nuevas dinámicas de relación entre instituciones financieras y usuarios. En este contexto, la cobranza extrajudicial se ha convertido en una práctica cotidiana y, en algunos casos, en una fuente de afectación grave a la dignidad y tranquilidad de las personas.





El Estado mexicano tiene la responsabilidad de garantizar que el sistema financiero funcione con eficiencia, pero también con ética, respeto a los derechos humanos y responsabilidad social. Esta iniciativa parte de la convicción de que el desarrollo sostenible no puede construirse a costa de la dignidad de las personas.

II. Evidencia empírica de prácticas abusivas en México

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ha documentado de manera sistemática la magnitud del problema.

Durante los primeros nueve meses de un año reciente, la CONDUSEF recibió **más de 23,000 quejas por acciones de cobranza indebida**, concentradas principalmente en la banca múltiple, lo que evidencia un fenómeno estructural y no casos aislados.

Asimismo, el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO) reportó **27,752 quejas en un solo año**, con **más de 114,000 causas asociadas**, lo que refleja la multiplicidad de prácticas indebidas por cada persona afectada.

Incluso, en un periodo reciente, se identificaron **más de 22,000 prácticas indebidas de cobranza derivadas de menos de 8,000 reclamaciones**, lo que demuestra que una sola persona puede ser sometida a múltiples actos de hostigamiento financiero.

Estos datos confirman que el fenómeno no es marginal ni anecdótico, sino un problema sistémico que requiere intervención legislativa.

III. Impacto en derechos humanos y bienestar integral

El hostigamiento financiero vulnera múltiples derechos humanos reconocidos por la Constitución y los tratados internacionales de los que México es parte.

En primer lugar, **el derecho a la dignidad humana**, que constituye el eje axiológico del orden jurídico mexicano. La persona no puede ser tratada como un objeto de presión económica.





En segundo término, **el derecho a la privacidad y a la protección de datos personales**, consagrado en los artículos 6 y 16 constitucionales, se ve afectado cuando se contacta a terceros, se divulga información o se utilizan datos sin consentimiento.

Asimismo, la cobranza agresiva impacta **el derecho a la salud mental y al bienestar**, reconocidos en el artículo 4 constitucional y en tratados internacionales. El Banco Mundial ha señalado que los trastornos mentales representan una de las principales causas de pérdida de productividad y afectan el desarrollo de los países, lo que vincula directamente la salud mental con el crecimiento económico.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos ha advertido que la inseguridad financiera y el estrés económico constituyen factores de riesgo significativos para la salud mental, con efectos sociales amplificados.

En suma, la cobranza abusiva no es únicamente un problema financiero; es un fenómeno que afecta el entorno social, familiar y laboral de las personas, con consecuencias económicas, sociales y psicológicas.

IV. Comparativa internacional: mejores prácticas regulatorias

1. Estados Unidos

Desde 1977, la **Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA)** prohíbe el acoso, las amenazas, el contacto con terceros y las comunicaciones en horarios irrazonables, y establece sanciones administrativas y judiciales. Este marco ha sido fortalecido por la Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) bajo la Ley Dodd-Frank, consolidando estándares de protección al consumidor financiero reconocidos a nivel global.

2. América Latina: Chile como referente regional

Chile reformó su legislación mediante la Ley 21.320, que regula la cobranza extrajudicial bajo principios de proporcionalidad, razonabilidad y respeto a la





dignidad del consumidor, con límites a la frecuencia de contacto y horarios específicos. Este modelo ha sido considerado un referente en América Latina por equilibrar el derecho de cobro con la protección del consumidor.

3. Recomendaciones de organismos internacionales

El Banco Mundial y la OCDE han emitido lineamientos de buenas prácticas en protección al consumidor financiero, recomendando que los países establezcan reglas claras contra prácticas abusivas, mecanismos de supervisión y sanciones efectivas. Estas recomendaciones forman parte del estándar internacional de gobernanza financiera y conducta empresarial responsable.

V. Evidencia académica sobre endeudamiento y salud

Estudios académicos han demostrado que el sobreendeudamiento y la presión financiera tienen impactos directos en la salud física y mental. Investigaciones del Banco Interamericano de Desarrollo han documentado que el sobreendeudamiento incrementa la proporción de ingresos destinados al servicio de la deuda y se asocia con deterioro de condiciones de salud en hogares de México y América Latina.

La literatura científica sobre determinantes sociales de la salud ha señalado que la pobreza y la inseguridad económica se encuentran fuertemente vinculadas a mayores riesgos de ansiedad, depresión y otras afectaciones psicológicas.

Por tanto, el hostigamiento financiero no solo afecta el bienestar individual, sino que tiene externalidades negativas sobre la productividad, la cohesión social y el desarrollo económico sostenible.

VI. Justificación constitucional y test de proporcionalidad

La iniciativa encuentra sustento en los artículos 1, 4, 6, 16, 28 y 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.





El fin perseguido es legítimo: proteger derechos humanos, garantizar la privacidad, fortalecer la protección al consumidor y promover prácticas financieras responsables.

Las medidas propuestas son idóneas y necesarias, ya que establecen límites razonables sin eliminar el derecho legítimo de las instituciones a recuperar adeudos. Finalmente, la iniciativa es proporcional, pues equilibra el interés económico con la dignidad humana, garantizando que el cobro no se convierta en una forma de violencia económica o psicológica.

VII. Beneficios para las personas y para el sistema financiero

La regulación propuesta beneficiará a millones de mexicanas y mexicanos al:

- Reducir el hostigamiento financiero y las prácticas de acoso.
- Fortalecer la protección de datos personales y la privacidad.
- Garantizar horarios y formas razonables de contacto.
- Prevenir la afectación a terceros ajenos a la relación crediticia.
- Generar certeza jurídica para instituciones financieras y usuarios.
- Fortalecer la confianza en el sistema financiero, impulsando la inclusión financiera sostenible.

Además, un sistema financiero que respeta la dignidad de las personas es un sistema más estable, más confiable y más resiliente frente a crisis.

VIII. Visión del Partido Verde: entorno social sano y desarrollo sostenible

El Partido Verde Ecologista de México concibe el desarrollo sostenible como un equilibrio entre el crecimiento económico, la protección del medio ambiente y el bienestar social.

La cobranza abusiva constituye una forma de contaminación del entorno social y emocional de las personas. Así como protegemos el medio ambiente físico, debemos proteger el entorno social y mental de las familias mexicanas.





Esta iniciativa se alinea con una agenda de bienestar integral, justicia social y respeto a la dignidad humana, pilares fundamentales de la visión humanista y progresista del Partido Verde.

El Estado mexicano no puede permanecer indiferente ante prácticas que vulneran la dignidad, la privacidad y el bienestar de millones de personas. Regular la cobranza extrajudicial no es una medida contra el sistema financiero, sino una reforma para modernizarlo, humanizarlo y alinearlo con estándares internacionales. Esta iniciativa representa un paso decisivo hacia un sistema financiero responsable, centrado en las personas y comprometido con el desarrollo sostenible de México.

Por lo anteriormente expuesto, fundado y motivado, sometemos a la consideración de esta soberanía, la siguiente iniciativa con proyecto de:

DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en materia de cobranza extrajudicial y protección contra el hostigamiento financiero.

PRIMERO– Se reforman los artículos 1, 2 Bis, 3, 17, 17 Bis 1, 17 Bis 3 y 17 Bis 4, y se adiciona un Capítulo III Bis denominado “De la Cobranza Extrajudicial”, integrado por los artículos 17 Ter 1 a 17 Ter 5, recorriéndose el capítulo subsecuente, a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:

Artículo 1. La presente Ley es del orden federal y sus disposiciones son de orden público y de interés social. Tiene por objeto regular las Comisiones y Cuotas de Intercambio, así como otros aspectos relacionados con los servicios financieros, el





otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza que realicen las Entidades, **y las prácticas de cobranza extrajudicial**, con el fin de garantizar la transparencia, la eficiencia del sistema de pagos y proteger los intereses del público.

Artículo 2 Bis. La supervisión y vigilancia del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley y las disposiciones que de ella emanen corresponderá a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y al Banco de México respecto de Entidades Financieras, en el ámbito de sus respectivas competencias; a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores respecto de los Participantes en Redes; al Banco de México respecto de las Cámaras de Compensación, en términos de la Ley del Banco de México, y a la Procuraduría Federal del Consumidor respecto de las demás Entidades Comerciales; **asimismo, dichas autoridades supervisarán las prácticas de cobranza extrajudicial.**

Artículo 3. Para los efectos de esta Ley, en singular o plural se entenderá por:

...

III Bis. Cobranza extrajudicial: el conjunto de gestiones realizadas por las Entidades o por terceros contratados por éstas para la recuperación de adeudos sin intervención de autoridad judicial.

VII Bis. Despacho de cobranza: las personas físicas o morales que, en representación de las Entidades, realicen actividades de cobranza extrajudicial.





XI Quáter. Hostigamiento financiero: las prácticas reiteradas, excesivas o intimidatorias realizadas durante la cobranza extrajudicial que afecten la dignidad, privacidad o tranquilidad del usuario.

XIII Bis. Sistema automatizado de cobranza: cualquier sistema tecnológico o algoritmo que realice llamadas, mensajes o comunicaciones masivas con fines de cobranza.

...

Artículo 17. A las Entidades les estará prohibido llevar a cabo prácticas discriminatorias.

Para los efectos de esta Ley se considerarán prácticas discriminatorias:

I. Los actos que se realicen para no permitir la celebración de operaciones a Clientes de determinadas Entidades;

II. El cobro de Comisiones distintas en virtud del emisor del Medio de Disposición correspondiente;

III. Los actos que se realicen para no permitir a sus Clientes utilizar la infraestructura de otras Entidades, o desalentar su uso;

IV. Cualquier acto que limite, restrinja o impida a cualquier persona en igualdad de condiciones la contratación de algún producto o servicio cumpliendo con los requisitos previos señalados por las Entidades, y





V. Las prácticas de cobranza extrajudicial que constituyan coacción, intimidación, afectación desproporcionada a la vida privada del usuario o vulneración a sus datos personales.

Artículo 17 Bis 1. Las Entidades a través de medios electrónicos y en sucursales, deberán tener a disposición de sus Clientes, los datos suficientes de identificación de los despachos externos, que incluirán a terceros o representantes que realicen la cobranza de los créditos que otorguen, así como de aquellos que apoyen en las operaciones de negociación y reestructuración de créditos con sus Clientes o con aquellas personas que por alguna razón sean deudores frente a las Entidades, **garantizando que las prácticas de cobranza se realicen de manera proporcional, respetuosa de la dignidad humana y conforme a la legislación en materia de protección de datos personales.**

Artículo 17 Bis 3. Las Entidades supervisarán constantemente las actividades realizadas por sus despachos de cobranza **y serán responsables solidarias de las conductas realizadas por éstos**, 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.

Las Entidades deberán llevar un registro de quejas y reclamos relacionados con la cobranza extrajudicial, el cual estará a disposición de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.





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 y **cobranza extrajudicial, así como imponer las sanciones correspondientes en términos de la legislación aplicable.**

Capítulo III Bis.

De la cobranza extrajudicial

Artículo 17 Ter 1. El usuario tendrá derecho a:

- I. Designar un canal único de comunicación para efectos de cobranza.**
- II. Limitar la frecuencia de contacto conforme a lo dispuesto en esta Ley.**
- III. Solicitar la suspensión temporal de contacto mientras se negocia una reestructura de crédito.**

Artículo 17 Ter 2. Las Entidades y los despachos de cobranza no podrán realizar más de tres intentos de contacto por día ni más de diez por semana, por cualquier medio y deberán abstenerse de realizar llamadas o mensajes fuera del horario de 7:00 a 22:00 horas.

Queda prohibido el uso de sistemas automatizados de cobranza sin consentimiento expreso del usuario.

Artículo 17 Ter 3. Se prohíbe durante la cobranza extrajudicial:

- I. Amenazar o intimidar al usuario.**
- II. Contactar a terceros sin consentimiento expreso del usuario.**





- III. Simular actuaciones judiciales o de autoridad.
- IV. Difundir la condición de deudor en medios públicos o redes sociales.
- V. Realizar llamadas o comunicaciones reiteradas que constituyan hostigamiento de cobranza.

Artículo 17 Ter 4. Las Entidades deberán informar al usuario cuando se utilicen sistemas automatizados de cobranza y garantizar la posibilidad de intervención humana en las decisiones automatizadas.

Artículo 17 Ter 5. Las infracciones a lo dispuesto en este Capítulo serán sancionadas conforme a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y demás disposiciones aplicables.

SEGUNDO– Se reforman los artículos 11 y se adicionan los artículos 50 Ter y 50 Quáter a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

Artículo 11. La Comisión Nacional está facultada para:

...

XLII. Emitir, con el acuerdo de su Junta de Gobierno, disposiciones de carácter general en las que se definan las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento, comercialización **y gestión de cobranza** de las operaciones y servicios financieros por parte de las Instituciones Financieras.

Dichas disposiciones no podrán oponerse a las demás disposiciones o reglas que emitan otras autoridades en el ejercicio de sus atribuciones.





Artículo 50 Ter. Las Instituciones Financieras, por sí o a través de terceros que contraten o utilicen para la recuperación de adeudos, deberán realizar la gestión de cobranza de manera lícita, verificable y respetuosa de los derechos del Usuario, quedando prohibido:

- I. Realizar actos de hostigamiento, intimidación o acoso, incluyendo la realización de comunicaciones reiteradas, desproporcionadas o con una frecuencia que tenga por objeto presionar indebidamente al Usuario;**
- II. Efectuar comunicaciones fuera de los días y horarios que establezcan las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional;**
- III. Utilizar lenguaje ofensivo, amenazas, engaños, o simular actuaciones de autoridad;**
- IV. Contactar a personas distintas del Usuario, obligado solidario o aval, salvo para obtener datos de localización, sin revelar información sobre el adeudo;**
- V. Difundir, publicar o hacer del conocimiento de terceros la existencia del adeudo;**
- VI. Emplear números ocultos o mecanismos que impidan identificar al gestor, despacho o a la propia Institución Financiera; y**
- VII. Realizar gestiones en el domicilio laboral del Usuario cuando éste haya señalado un medio alternativo de contacto, en términos de las disposiciones de carácter general aplicables.**

La Institución Financiera será responsable de los actos de los terceros que realicen cobranza por su cuenta, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan conforme a otras disposiciones.”

Artículo 50 Quáter. La Comisión Nacional emitirá disposiciones de carácter general para establecer, al menos:

- I. Días y horarios permitidos para la gestión de cobranza;**
- II. Límites máximos de intentos de contacto por día y por semana, por**





cualquier medio;

III. Obligación de identificación del gestor, despacho y de la Institución Financiera, así como el motivo de la comunicación;

IV. Mecanismos para que el Usuario solicite el cese o la canalización exclusiva de la gestión a través de la Unidad Especializada prevista en el artículo 50 Bis, sin que ello implique condonación, negativa de pago o renuncia de derechos;

V. Obligación de conservar evidencia verificable de los contactos realizados, para efectos de supervisión e investigación; y

VI. Parámetros para la atención de quejas por cobranza indebida y la reparación administrativa que, en su caso, proceda.”

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

...

XVIII. Multa de 500 a 3,000 días de salario, a la Institución Financiera que, por sí o a través de terceros, contravenga lo dispuesto en los artículos 50 Ter y 50 Quáter de esta Ley, sin perjuicio de la reincidencia prevista en el artículo 95.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Decreto entrará en vigor a los ciento ochenta días naturales siguientes a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberá emitir las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 50 Quáter de esta Ley, dentro de los ciento veinte días naturales siguientes a la publicación del presente Decreto.





TERCERO. Las Instituciones Financieras deberán adecuar sus contratos de adhesión, políticas internas, sistemas de gestión de cobranza y relaciones con terceros que realicen gestiones de cobranza, a lo dispuesto en el presente Decreto, dentro de los ciento ochenta días naturales siguientes a su publicación.

CUARTO. Las personas físicas o morales que realicen actividades de cobranza por cuenta de Instituciones Financieras deberán adecuar sus prácticas y sistemas a las disposiciones del presente Decreto y a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional, dentro de los ciento ochenta días naturales siguientes a su publicación.

QUINTO. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberán coordinarse para la supervisión de las prácticas de cobranza a que se refiere el presente Decreto, conforme a sus respectivas competencias.

SEXTO. Los procedimientos administrativos en materia de cobranza iniciados con anterioridad a la entrada en vigor del presente Decreto se sustanciarán conforme a las disposiciones vigentes al momento de su inicio.

SÉPTIMO. Las disposiciones del presente Decreto no afectarán los derechos adquiridos ni las obligaciones contractuales generadas con anterioridad a su entrada en vigor, sin perjuicio de la aplicación inmediata de las disposiciones en materia de prácticas de cobranza.

OCTAVO. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberá remitir al Congreso de la Unión, dentro de los dos años





siguientes a la entrada en vigor del presente Decreto, un informe sobre la implementación, resultados y, en su caso, propuestas de mejora del régimen de cobranza extrajudicial.

NOVENO. La Comisión Nacional, en coordinación con las Instituciones Financieras, implementará campañas de información dirigidas a los Usuarios sobre sus derechos en materia de cobranza extrajudicial.

Salón de Sesiones del Senado de la República del Honorable Congreso de la Unión,
a 3 de febrero de 2026.

SENADOR JORGE CARLOS RAMÍREZ MARÍN
INTEGRANTE DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL
PARTIDO VERDE ECOLOGISTA DE MÉXICO

