

**SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO****LEY de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

**ERNESTO ZEDILLO PONCE DE LEÓN**, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes sabed:

Que el Honorable Congreso de la Unión, se ha servido dirigirme el siguiente

**DECRETO**

"EL CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA:

**LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS****TÍTULO PRIMERO****CAPÍTULO ÚNICO****DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1o.-** La presente Ley tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.

**ARTÍCULO 2o.-** Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

- I. Usuario, en singular o plural, la persona que contrata o utiliza un producto o servicio financiero ofrecido por alguna Institución Financiera;
- II. Comisión Nacional, Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- III. Comisiones Nacionales, a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, y a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro;
- IV. Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, Patronato del Ahorro Nacional, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que realice actividades análogas a las de las sociedades enumeradas anteriormente, que ofrezca un producto o servicio financiero.
- V. Junta, a la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional;
- VI. Presidente, al titular de la Comisión Nacional;
- VII. Reglamento Interior, al Reglamento Interior de la Comisión Nacional;
- VIII. Secretaría, a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y
- IX. Defensor, en singular o plural a la persona empleada por la Comisión Nacional para brindar la orientación jurídica y defensa legal, en su caso, a los Usuarios.

**ARTÍCULO 3o.-** Esta Ley es de orden público, interés social y de observancia en toda la República, de conformidad con los términos y condiciones que la misma establece. Los derechos que otorga la presente Ley son irrenunciables.

**ARTÍCULO 4o.-** La protección y defensa de los derechos e intereses de los Usuarios, estará a cargo de un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en el Distrito Federal.

La protección y defensa a que se refiere este artículo tiene como finalidad otorgar a dichos Usuarios elementos para fortalecer la seguridad en las operaciones que realicen y en las relaciones que entablen con las Instituciones Financieras.

**ARTÍCULO 5o.-** La Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como objeto promover, asesorar, proteger y defender los intereses de los Usuarios, actuar como árbitro en los conflictos que éstos sometan a su jurisdicción, y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos y las Instituciones Financieras.

**ARTÍCULO 6o.-** El Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría, podrá interpretar para efectos administrativos los preceptos de esta Ley.

**ARTÍCULO 7o.-** En lo no previsto por esta Ley, se aplicará supletoriamente, para efectos de las notificaciones, el Código Fiscal de la Federación.

**ARTÍCULO 8o.-** La Comisión Nacional, con la información que le proporcionen las autoridades competentes y, en su caso, las Instituciones Financieras, establecerá y mantendrá actualizado un Registro de Prestadores de Servicios Financieros, en los términos y condiciones que señala esta Ley; lo anterior, sin perjuicio de los demás registros que corresponda llevar a otras autoridades.

**ARTÍCULO 9o.-** Las relaciones de trabajo entre la Comisión Nacional y sus trabajadores se regularán por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional, y las condiciones generales de trabajo que al efecto se determinen. Los trabajadores de la Comisión Nacional quedan incorporados al régimen del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**TÍTULO SEGUNDO**  
**DE LAS FACULTADES, DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN**  
**DE LA COMISIÓN NACIONAL**

**CAPÍTULO I**  
**DE LAS FACULTADES DE LA COMISIÓN NACIONAL**

**ARTÍCULO 10.-** La Comisión Nacional cuenta con plena autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos, y facultades de autoridad para imponer las sanciones previstas en esta Ley.

**ARTÍCULO 11.-** La Comisión Nacional está facultada para:

- I. Atender y resolver las consultas que le presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia;
- II. Resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre los asuntos que son competencia de la Comisión Nacional;
- III. Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio, ya sea en forma individual o colectiva, entre los Usuarios y las Instituciones Financieras en los términos de esta Ley;
- IV. Actuar como árbitro en amigable composición y de pleno derecho, de conformidad con esta Ley, en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los Usuarios, ya sea de manera individual o colectiva, con las Instituciones Financieras;
- V. De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, prestar el servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras que se entablen ante los tribunales, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado; así como respecto de prestatarios que no corresponden al sistema financiero, siempre y cuando se trate de conductas tipificadas como usura y se haya presentado denuncia penal;
- VI. Proporcionar a los Usuarios los elementos necesarios para procurar una relación más segura y equitativa entre éstos y las Instituciones Financieras;
- VII. Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como un sano desarrollo del sistema financiero mexicano;
- VIII. Emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales para coadyuvar al cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;
- IX. Emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras para alcanzar el cumplimiento del objeto de esta Ley y de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

- X. Formular recomendaciones al Ejecutivo Federal a través de la Secretaría, para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias de su competencia, a fin de dar cumplimiento al objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;
- XI. Concertar y celebrar convenios con las Instituciones Financieras, así como con las autoridades federales y locales con objeto de dar cumplimiento a esta Ley;
- XII. Elaborar estudios de derecho comparado relacionados con las materias de su competencia, y publicarlos para apoyar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras;
- XIII. Celebrar convenios con organismos y participar en foros nacionales e internacionales, cuyas funciones sean acordes con las de la Comisión Nacional;
- XIV. Proporcionar información a los Usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se otorguen a los Usuarios;
- XV. Analizar y, en su caso, autorizar, la información dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras, cuidando en todo momento que la publicidad que éstas utilicen sea dirigida en forma clara, para evitar que la misma pueda dar origen a error o inexactitud;
- XVI. Informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios;
- XVII. Orientar y asesorar a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los Usuarios;
- XVIII. Revisar y, en su caso, proponer a las Instituciones Financieras por conducto de las autoridades competentes, modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por éstas para la prestación de sus servicios;
- XIX. Revisar y, en su caso, proponer a las Instituciones Financieras por conducto de las autoridades competentes, modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios, sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éste haya contratado con las Instituciones Financieras;
- XX. Solicitar la información y los reportes de crédito necesarios para la substanciación de los procedimientos de conciliación y de arbitraje a que se refiere esta Ley. En este caso, la información y los reportes mencionados se solicitarán con el consentimiento por escrito del Usuario, por lo cual no se entenderán transgredidas las disposiciones relativas a los secretos bancario, fiduciario o bursátil;
- XXI. Imponer las sanciones establecidas en esta Ley;
- XXII. Aplicar las medidas de apremio a que se refiere esta Ley;
- XXIII. Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las resoluciones dictadas por la Comisión Nacional;
- XXIV. Determinar el monto de las garantías a que se refiere esta Ley;
- XXV. Condonar total o parcialmente las multas impuestas por el incumplimiento de esta Ley, y
- XXVI. Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento.

**ARTÍCULO 12.-** Para el debido cumplimiento de las facultades que esta Ley atribuye a la Comisión Nacional, las unidades administrativas de la Secretaría, las Comisiones Nacionales, así como las Instituciones Financieras, deberán proporcionarle la información y datos que les solicite.

**ARTÍCULO 13.-** La Comisión Nacional deberá guardar estricta reserva sobre la información y documentos que conozca con motivo de su objeto, relacionada con los depósitos, servicios o cualquier tipo de operaciones llevadas a cabo por las Instituciones Financieras. Solamente en el caso de que dicha información o documentos sean solicitados por la autoridad judicial, en virtud de providencia dictada en juicio en el que el titular sea parte, la Comisión Nacional estará legalmente facultada para proporcionarlos.

**ARTÍCULO 14.-** Los servidores públicos de la Comisión Nacional serán responsables, en los términos de las disposiciones aplicables, por violación de la reserva o secreto a que se refiere el artículo anterior.

**ARTÍCULO 15.-** La Comisión Nacional y sus servidores públicos, según sea el caso, estarán obligados a reparar los daños y perjuicios que se causen en caso de revelación del secreto bancario, fiduciario o bursátil, en términos de la legislación aplicable.

**CAPÍTULO II**  
**DE LA DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN**  
**DE LA COMISIÓN NACIONAL**

**ARTÍCULO 16.-** La Comisión Nacional contará con una Junta de Gobierno, así como con un Presidente, a quienes corresponderá su dirección y administración, en el ámbito de las facultades que la presente Ley les confiere.

**ARTÍCULO 17.-** La Junta estará integrada por un representante de la Secretaría, un representante del Banco de México, un representante de cada una de las Comisiones Nacionales, tres representantes del Consejo Consultivo Nacional y el Presidente quien asistirá con voz pero sin voto. Cada uno de los integrantes de la Junta contará con su respectivo suplente, quien deberá tener el nivel inmediato inferior. Será presidida por el representante de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**ARTÍCULO 18.-** La Junta designará a un secretario y un prosecretario, los cuales deberán ser servidores públicos de la Comisión Nacional y no podrán desempeñar funciones diferentes a las de su encargo.

**ARTÍCULO 19.-** La Junta sesionará seis veces al año, pudiendo reunirse de manera extraordinaria cuando así se considere necesario, previa convocatoria que haga el secretario de la Junta a solicitud de cualquiera de sus miembros. Dichas sesiones se efectuarán con la asistencia de por lo menos cinco de los miembros de la Junta.

**ARTÍCULO 20.-** Las resoluciones en las sesiones de la Junta requerirán del voto aprobatorio de la mayoría de los presentes, teniendo voto de calidad en caso de empate el presidente de la Junta, o en su caso, quien presida la sesión.

**ARTÍCULO 21.-** El secretario de la Junta deberá enviar a los miembros de la misma, con una antelación no menor de siete días hábiles a la celebración de las sesiones, el orden del día acompañado de la información y documentación correspondientes, que les permita el conocimiento de los asuntos que se vayan a tratar.

En caso de urgencia, a propuesta del Presidente, el secretario de la Junta podrá convocar a los miembros de ésta con una antelación de veinticuatro horas.

**ARTÍCULO 22.-** Corresponde a la Junta:

- I. Determinar y aprobar las bases y criterios conforme a los cuales, la Comisión Nacional considere que deba brindar defensoría legal gratuita a los Usuarios;
- II. Publicar, en caso de que lo determine necesario, las bases y criterios a que se refiere la fracción anterior;
- III. Aprobar los programas y presupuestos de la Comisión Nacional, propuestos por el Presidente, así como sus modificaciones, en los términos de la legislación aplicable;
- IV. Publicar, cuando lo estime necesario, las recomendaciones hechas a las Instituciones Financieras cuando ello contribuya a la creación de una cultura financiera y a la protección de los intereses de los Usuarios;
- V. Establecer las políticas y lineamientos que provean a la más adecuada difusión de los servicios que ofrezca la Comisión Nacional;
- VI. Aprobar el Reglamento Interior y los demás necesarios para el funcionamiento de la Comisión Nacional;
- VII. Resolver respecto de la instalación de Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales;
- VIII. Examinar y, en su caso, aprobar los informes generales y especiales que debe someter a su consideración el Presidente, sobre las labores de la Comisión Nacional;
- IX. Establecer las bases, lineamientos y políticas para el adecuado funcionamiento de la Comisión Nacional;
- X. Aprobar de conformidad con las leyes aplicables, las políticas, bases y programas generales que regulen los convenios, contratos, pedidos o acuerdos que deba celebrar la Institución Financiera paraestatal con terceros en obras públicas, adquisiciones, arrendamientos y prestación de servicios relacionados con bienes muebles. El Presidente y, en su caso, los servidores públicos que deban intervenir de conformidad con el Reglamento Interior de la Comisión Nacional, realizarán tales actos bajo su responsabilidad con sujeción a las directrices que fije la Junta;

- XI. Aprobar anualmente, previo dictamen de los auditores externos, los estados financieros de la Comisión Nacional y autorizar su publicación;
- XII. Aprobar las disposiciones relativas a la organización de la Comisión Nacional, con las atribuciones que correspondan a sus respectivas unidades administrativas;
- XIII. Aprobar las Condiciones Generales de Trabajo que deban observarse entre la Comisión Nacional y sus trabajadores;
- XIV. Aprobar el nombramiento y remoción de los funcionarios del nivel inmediato inferior al del Presidente, a propuesta de éste;
- XV. Establecer, con sujeción a las disposiciones legales relativas, y sin intervención de cualquiera otra dependencia, las normas y bases para la adquisición, arrendamiento y enajenación de inmuebles que la Comisión Nacional requiera para la prestación de sus servicios, con excepción de aquellos inmuebles de organismos descentralizados que la Ley General de Bienes Nacionales considere como del dominio público de la Federación;
- XVI. Aprobar los lineamientos para la evaluación de los programas y campañas publicitarias que las Instituciones Financieras pretendan realizar para efecto de dar a conocer sus operaciones o servicios;
- XVII. Evaluar periódicamente las actividades de la Comisión Nacional;
- XVIII. Resolver respecto de la condonación total o parcial de multas;
- XIX. Establecer los parámetros para determinar el monto de las garantías a que se refiere esta Ley;
- XX. Requerir al Presidente la información necesaria para llevar a cabo sus actividades de evaluación;
- XXI. Constituir comités con fines específicos cuando se consideren necesarios;
- XXII. Nombrar y remover al secretario y al prosecretario;
- XXIII. Resolver sobre otros asuntos que el Presidente someta a su consideración, y
- XXIV. Las demás facultades que le confieran otros ordenamientos.

**ARTÍCULO 23.-** El Presidente será designado por el Secretario de Hacienda y Crédito Público.

**ARTÍCULO 24.-** El nombramiento del Presidente deberá recaer en persona que reúna los siguientes requisitos:

- I. Ser ciudadano mexicano;
- II. Tener título profesional a nivel Licenciatura;
- III. Haber ocupado, por lo menos durante tres años, cargos de decisión en materia financiera;
- IV. No desempeñar cargos de elección popular ni ser accionista, consejero, funcionario, comisario, apoderado o agente de las Instituciones Financieras. No se incumplirá este requisito cuando se tengan inversiones en términos de lo dispuesto por el artículo 16 Bis-7 de la Ley del Mercado de Valores;
- V. No tener litigio pendiente con la Comisión Nacional;
- VI. No haber sido condenado por sentencia irrevocable por delito intencional que le imponga más de un año de prisión, y si se tratare de delito patrimonial cometido intencionalmente, cualquiera que haya sido la pena, ni encontrarse inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el sistema financiero mexicano, y
- VII. Ser de reconocida competencia y honorabilidad.

**ARTÍCULO 25.-** A los Vicepresidentes de la Comisión Nacional les serán aplicables las disposiciones contenidas en las fracciones I, III, IV, V, VI y VII del artículo anterior.

**ARTÍCULO 26.-** Corresponde al Presidente de la Comisión Nacional:

- I. La representación legal de la Comisión Nacional y el ejercicio de sus facultades, sin perjuicio de las que esta Ley confiere a la Junta;
- II. Ejecutar los acuerdos de la Junta;
- III. Imponer las sanciones que correspondan de conformidad con lo establecido en esta Ley, así como conocer y resolver sobre el recurso de revisión, y proponer a la Junta la condonación total o parcial de las multas;
- IV. Celebrar y otorgar toda clase de actos y documentos inherentes al objeto de la Comisión Nacional;
- V. Emitir, avalar y negociar títulos de crédito;

- VI. Formular denuncias y querellas, así como otorgar el perdón correspondiente;
- VII. Otorgar, sustituir y revocar poderes generales y especiales con las facultades que les competan, entre ellas las que requieran autorización o cláusula especial. Para el otorgamiento y validez de estos poderes, bastará la comunicación oficial que se expida al mandatario por el propio Presidente;
- VIII. Solicitar la aprobación de la Junta para todas las disposiciones de carácter general que crea pertinentes;
- IX. Informar a la Secretaría respecto de los casos concretos que ésta le solicite;
- X. Presentar anualmente los presupuestos de la Comisión Nacional, los cuales una vez aprobados por la Junta, serán sometidos a la autorización de la Secretaría;
- XI. Proveer lo necesario para el cumplimiento de los programas y el correcto ejercicio del presupuesto aprobado por la Junta;
- XII. Informar a la Junta sobre el ejercicio del presupuesto de la Comisión Nacional;
- XIII. Informar a la Junta, anualmente o cuando ésta se lo solicite, sobre el ejercicio de las facultades que le sean conferidas;
- XIV. Proponer a la Junta el nombramiento y remoción de los funcionarios del nivel inmediato inferior al del Presidente;
- XV. Nombrar y remover al personal de la Comisión Nacional;
- XVI. Presentar a la Junta los proyectos de disposiciones relacionadas con la organización de la Comisión Nacional y con las atribuciones de sus unidades administrativas;
- XVII. Presentar o proponer los documentos o proyectos que respectivamente correspondan, para la aprobación o determinación de la Junta a que se refieren las diversas fracciones del artículo 22 de esta Ley;
- XVIII. Ejercer las más amplias facultades de dominio, administración y pleitos y cobranzas, aun de aquellas que requieran de autorización especial según otras disposiciones legales o reglamentarias, y
- XIX. Las demás que le atribuya la Junta, esta Ley u otros ordenamientos.

El Presidente ejercerá sus funciones directamente o mediante acuerdo delegatorio, a través de los Vicepresidentes, Directores Generales y demás servidores públicos de la Comisión Nacional, salvo aquéllas a las que se refiere el artículo siguiente. Los acuerdos por los que se deleguen facultades serán publicados en el **Diario Oficial de la Federación**.

**ARTÍCULO 27.-** Son facultades indelegables del Presidente las señaladas en las fracciones VII, VIII, X, XI, XII, XIII, XIV y XVI del artículo anterior. Sin perjuicio de lo anterior, el Presidente podrá delegar en otros servidores públicos de la Comisión Nacional, el encargo de notificar los acuerdos de la Junta.

### **TÍTULO TERCERO DE LA ORGANIZACIÓN Y PATRIMONIO DE LA COMISIÓN NACIONAL**

#### **CAPÍTULO I DE LA ORGANIZACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL**

**ARTÍCULO 28.-** El Presidente, para el cumplimiento de las facultades que esta Ley y demás disposiciones le atribuyen, será auxiliado por los funcionarios que determine el Reglamento Interior.

**ARTÍCULO 29.-** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 4o. de la presente Ley, la Comisión Nacional contará con Delegaciones Regionales o, en su caso, Estatales o Locales, las cuales, como unidades administrativas desconcentradas del mismo, estarán jerárquicamente subordinadas a la administración central y tendrán las facultades específicas y la competencia territorial para resolver sobre la materia, de conformidad con lo que se determine en el Reglamento Interior.

**ARTÍCULO 30.-** En ausencias temporales del Presidente, será suplido por los Vicepresidentes en el orden que el Reglamento Interior señale.

**ARTÍCULO 31.-** El Presidente, los Vicepresidentes y los Directores Generales, sólo estarán obligados a absolver posiciones o rendir declaración en juicio, en representación de la Comisión Nacional o en virtud de sus funciones, cuando las posiciones y preguntas se formulen por medio de oficio expedido por autoridad competente, mismo que contestarán por escrito dentro del término establecido por dicha autoridad.

**ARTÍCULO 32.-** Como auxiliar de la Comisión Nacional, funcionarán un Consejo Consultivo Nacional para la Protección de los Intereses de los Usuarios, así como los demás Consejos Consultivos Regionales, Estatales o Locales que, en su caso, considere necesario la Junta.

## CAPÍTULO II

### DE LOS CONSEJOS CONSULTIVOS DE LA COMISIÓN NACIONAL

**ARTÍCULO 33.-** El Consejo Consultivo Nacional estará integrado por el Presidente quien lo presidirá, así como por dos representantes de la Secretaría, un representante por cada una de las Comisiones Nacionales, tres representantes de las Instituciones Financieras y tres más de los Usuarios.

Los Consejos Consultivos Regionales estarán integrados por los Delegados Regionales o, en su caso, Estatales de la Comisión Nacional, así como por los demás miembros que acuerde el Consejo Consultivo Nacional y por los representantes de los Usuarios y de las Instituciones Financieras que sean necesarios para el desempeño de las funciones específicas.

**ARTÍCULO 34.-** El Consejo Consultivo Nacional sesionará por lo menos dos veces al año; los Consejos Consultivos Regionales, Estatales o Locales que en su caso instale la Junta, sesionarán por lo menos una vez al año. El Presidente o el Delegado, según corresponda, podrá invitar a las sesiones de trabajo de los Consejos Consultivos; a las asociaciones de Instituciones Financieras y a las organizaciones de Usuarios, directamente vinculadas con el tema de la sesión.

**ARTÍCULO 35.-** Los Consejos Consultivos tendrán las siguientes atribuciones:

- I. Opinar ante la Comisión Nacional sobre el desarrollo de los programas y actividades que realice;
- II. Elaborar propuestas que contribuyan al mejoramiento de los servicios que proporciona la Comisión Nacional;
- III. Opinar sobre el establecimiento de criterios para orientar la protección y defensa de los derechos de los Usuarios;
- IV. Opinar ante la Comisión Nacional en cuestiones relacionadas con las políticas de protección y defensa a los Usuarios, así como sobre las campañas publicitarias que la Comisión Nacional emprenda, con el fin de fomentar una cultura financiera entre la población;
- V. Proponer medidas para fortalecer la desconcentración de la Comisión Nacional con base en los lineamientos que expidan, en sus respectivos ámbitos de competencia, la Junta y el Presidente;
- VI. Resolver o, en su caso, emitir opinión respecto de los asuntos que sean sometidos a su consideración, y
- VII. Las demás que como órgano auxiliar le confieran otros ordenamientos.

**ARTÍCULO 36.-** Los Consejos Consultivos sesionarán por materia, para lo cual se convocará únicamente a los representantes de los Usuarios e Instituciones Financieras directamente vinculados con el tema.

**ARTÍCULO 37.-** El Consejo Consultivo Nacional podrá conocer de los asuntos que traten los Consejos Consultivos Estatales, Regionales o Locales, cuando a su juicio, la importancia de dichos asuntos así lo amerite.

**ARTÍCULO 38.-** Las demás disposiciones relativas a la organización y funcionamiento de los Consejos Consultivos, se establecerán en el Reglamento Interior.

## CAPÍTULO III

### DE LA VIGILANCIA Y CONTROL DE LA COMISIÓN NACIONAL

**ARTÍCULO 39.-** Para la vigilancia y control de la Comisión Nacional, la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo designará un Comisario Público Propietario y uno Suplente, quienes actuarán ante la Junta, independientemente del órgano de control interno a que se refiere este Capítulo.

**ARTÍCULO 40.-** Los Comisarios Públicos a que se refiere el artículo anterior, evaluarán el desempeño general y por funciones de la Comisión Nacional y están facultados para solicitarle la información necesaria para el debido cumplimiento de sus atribuciones.

**ARTÍCULO 41.-** La Comisión Nacional contará con un órgano de control interno que será parte integrante de su estructura orgánica. Las acciones que lleve a cabo dicho órgano de control, tendrán por objeto apoyar la función directiva y promover el mejoramiento de gestión de la Comisión Nacional.

**ARTÍCULO 42.-** El órgano de control interno de la Comisión Nacional, tendrá las facultades que señalen las disposiciones legales aplicables, el Reglamento Interior y demás ordenamientos. Desarrollará sus atribuciones conforme a los lineamientos que emita la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, de la cual dependerá su Titular así como sus áreas de auditoría, quejas y responsabilidades.

**ARTÍCULO 43.-** El Congreso de la Unión podrá solicitar a la Comisión que le envíe la información que requiera acerca del desarrollo de sus actividades. La Comisión, previa aprobación de la Junta de Gobierno, y por conducto de la Secretaría, enviará la información requerida.

#### CAPÍTULO IV

##### DEL PATRIMONIO DE LA COMISIÓN NACIONAL

**ARTÍCULO 44.-** El patrimonio de la Comisión Nacional está constituido por:

- I. Sus propiedades, posesiones, derechos y obligaciones;
- II. Los recursos que directamente le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación;
- III. El producto de las sanciones pecuniarias derivadas de la aplicación de esta Ley;
- IV. Los bienes muebles e inmuebles que la Federación transfiera a la Comisión Nacional para el cumplimiento de su objeto, así como aquéllos que adquiera la propia Comisión Nacional y que puedan ser destinados a los mismos fines;
- V. Los intereses, rentas, plusvalías y demás utilidades que se obtengan de las inversiones que haga la Comisión Nacional, en los términos de las disposiciones legales, y
- VI. Cualquier otro ingreso respecto del cual la Comisión Nacional resulte beneficiario.

**ARTÍCULO 45.-** La Comisión Nacional se considera de acreditada solvencia y, por lo tanto, no estará obligado a constituir depósitos o fianza legal de ninguna clase, o cualquiera otra garantía, ni aun tratándose del juicio de amparo.

#### TÍTULO CUARTO

##### DEL REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS

##### Y DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

#### CAPÍTULO I

##### DEL REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS

**ARTÍCULO 46.-** La Comisión Nacional tendrá a su cargo el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.

**ARTÍCULO 47.-** Los servidores públicos que tengan a su cargo la autorización para el funcionamiento y operación de las Instituciones Financieras, deberán dar aviso a la Comisión Nacional para su debido registro, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de dicha autorización. Asimismo, deberán informar a la Comisión Nacional en caso de fusión, escisión y revocación de éstas, para lo cual contarán con un plazo igual al anteriormente señalado, que correrá a partir de que surtan sus efectos dichos actos.

**ARTÍCULO 48.-** La omisión en los informes a que se refiere el artículo anterior, dará lugar a las responsabilidades previstas, en los términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

**ARTÍCULO 49.-** Los avisos a que se refiere este Capítulo se deberán acompañar de los siguientes documentos:

- I. Copia de la escritura constitutiva de la Institución Financiera y sus reformas o modificaciones;
- II. Copia del documento que acredite a los administradores o a los representantes legales de la Institución Financiera, y
- III. Copia de los documentos en donde conste la autorización expedida por la autoridad competente, para operar como Institución Financiera, así como de los documentos en los que conste la fusión, escisión, revocación o liquidación de las mismas.

**ARTÍCULO 50.-** La cancelación del registro como Institución Financiera únicamente procederá con la revocación, que emita la autoridad competente, de la autorización para operar como Institución Financiera.

#### CAPÍTULO II

##### DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

**ARTÍCULO 51.-** Con objeto de crear y fomentar entre los Usuarios una cultura adecuada del uso de las operaciones y servicios financieros, la Comisión Nacional se encargará de difundir entre los mismos la información relativa a los distintos servicios que ofrecen las Instituciones Financieras, así como de los programas que se otorguen en beneficio de los Usuarios.



**ARTÍCULO 52.-** A efecto de cumplir con el objetivo señalado en el artículo anterior, la Comisión Nacional podrá solicitar a las Instituciones Financieras, la información referente a las características generales de los distintos productos, tasas de interés y, en general, sobre los servicios que se ofrecen a los Usuarios.

**ARTÍCULO 53.-** Las Instituciones Financieras que se nieguen a proporcionar la información que les solicite la Comisión Nacional para el cumplimiento de su objeto, se harán acreedoras a la sanciones que establece esta Ley.

**ARTÍCULO 54.-** La Comisión Nacional solamente informará a los Usuarios que lo soliciten, sobre los índices de reclamaciones que se presenten ante él en contra de cada una de las Instituciones Financieras, y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven en contra de ellas.

**ARTÍCULO 55.-** De igual forma, la Comisión Nacional podrá proporcionar información a las Instituciones Financieras relacionada con las reclamaciones por parte de los Usuarios, acerca de los servicios que aquéllos les ofrecen, así como de las necesidades de nuevos productos que pudieran solicitar dichos Usuarios.

**ARTÍCULO 56.-** Como una medida de protección al Usuario, la Comisión Nacional revisará y, en su caso, propondrá modificaciones a los modelos de contratos de adhesión utilizados por las Instituciones Financieras en sus diversas operaciones, en términos de lo dispuesto por la fracción XVIII del artículo 11 de esta Ley.

Se entenderá por contrato de adhesión, para efectos de este artículo, aquél elaborado unilateralmente por una Institución Financiera, que conste en documentos de contenido uniforme, en el que se establezcan los términos y condiciones aplicables a los servicios que presten.

**ARTÍCULO 57.-** La revisión que, en su caso, se haga de los contratos de adhesión, tendrá por objeto determinar que se ajusten a los ordenamientos correspondientes y a las disposiciones emitidas conforme a ellos, así como verificar que dichos documentos no contengan estipulaciones confusas o que no permitan a los Usuarios conocer claramente el alcance de las obligaciones de los contratantes.

**ARTÍCULO 58.-** De igual forma, la Comisión Nacional podrá ordenar a las Instituciones Financieras que le informen sobre las características de las operaciones que formalicen con contratos de adhesión, a efecto de que éste pueda informar a los Usuarios sobre dichas características.

**ARTÍCULO 59.-** Asimismo, la Comisión Nacional revisará y, en su caso, propondrá modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éste haya contratado con las Instituciones Financieras, en términos de lo dispuesto por la fracción XIX del artículo 11 de esta Ley.

**TÍTULO QUINTO**  
**DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**  
**CAPÍTULO I**  
**DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN**

**ARTÍCULO 60.-** La Comisión Nacional está facultada para actuar como conciliador entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, con el objeto de proteger los intereses de estos últimos.

Tratándose de diferencias que surjan respecto al cumplimiento de fideicomisos, la Comisión Nacional sólo conocerá de las reclamaciones que presenten los fideicomitentes o fideicomisarios en contra de los fiduciarios.

**ARTÍCULO 61.-** La Comisión Nacional no conocerá de las reclamaciones derivadas de las variaciones de tasas de interés que se pacten entre el Usuario y la Institución Financiera cuando sean consecuencia de condiciones macroeconómicas adversas, así como de aquellos asuntos que sean derivados de políticas internas o contractuales de las Instituciones Financieras, y que no sean notoriamente gravosas o desproporcionadas para los Usuarios.

**ARTÍCULO 62.-** La Comisión Nacional podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes.

**ARTÍCULO 63.-** La Comisión Nacional recibirá las reclamaciones de los Usuarios con base en las disposiciones de esta Ley. Dichas reclamaciones podrán presentarse ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, cumpliendo los siguientes requisitos:

- I. Nombre y domicilio del reclamante;
- II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;

- III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;
- IV. Nombre y domicilio de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría o a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la información proporcionada por el Usuario sea insuficiente, y
- V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.

Las reclamaciones podrán ser presentadas de manera conjunta por los Usuarios que presenten problemas comunes con una o varias Instituciones Financieras, debiendo elegir al efecto uno o varios representantes formales comunes.

**ARTÍCULO 64.-** Las autoridades a que se refiere la fracción IV del artículo anterior, deberán contestar la solicitud que les formule la Comisión Nacional en un plazo no mayor de diez días hábiles contados a partir de la fecha en que reciban la solicitud.

**ARTÍCULO 65.-** Las reclamaciones deberán presentarse dentro del término de tres meses a partir de que se suscite el hecho que la produce. Esta reclamación se realizará a elección del Usuario, en el domicilio de la Comisión Nacional o en la Delegación de la misma que se encuentre más próxima al domicilio del Usuario.

**ARTÍCULO 66.-** La reclamación que reúna los requisitos señalados, por su sola presentación, interrumpirá la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento.

**ARTÍCULO 67.-** La Comisión Nacional correrá traslado a la Institución Financiera acerca de la reclamación presentada en su contra, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la misma, anexando todos los elementos que el Usuario hubiera aportado, y señalando en el mismo acto la fecha para la celebración de la audiencia de conciliación, con apercibimiento de sanción pecuniaria en caso de no asistir.

**ARTÍCULO 68.-** El procedimiento conciliatorio, a que se refiere este Capítulo, correspondiente a reclamaciones en contra de Instituciones Financieras distintas de las señaladas en el artículo 72, se sujetará a las siguientes reglas:

- I. La Comisión Nacional citará a las partes a una junta de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación;
- II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la junta de conciliación a que se refiere la fracción anterior;
- III. En el informe señalado, se responderá de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación;
- IV. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la junta referida y ésta deberá darse por concluida el día señalado para su celebración, salvo que por cualquier circunstancia, a juicio de la Comisión Nacional no pueda celebrarse en la fecha indicada, caso en el cual se deberá verificar dentro de los cinco días hábiles siguientes;
- V. La falta de presentación del informe a que se refiere el párrafo anterior hará tener por cierto lo manifestado por el Usuario, independientemente de las sanciones a que haya lugar de conformidad con lo señalado en esta Ley;
- VI. La Comisión Nacional, cuando así lo considere o a petición del Usuario, en la junta de conciliación correspondiente o dentro de los cinco días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la junta, requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional;
- VII. En la junta respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, y si esto no fuere posible, la Comisión Nacional las invitará a que voluntariamente y de común acuerdo le designen árbitro, sea en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, a elección de las mismas. El compromiso correspondiente se hará constar en acta que al efecto se levante ante la Comisión Nacional, en caso contrario se dejarán a salvo sus derechos;

- VIII. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar la explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un término para acreditar su cumplimiento;
- IX. La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente Ley, y
- X. Concluidas las audiencias de conciliación cualquiera que sea la determinación de las partes, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre la reclamación como pasivo contingente, dando aviso de ella, en su caso, a la Comisión a quien corresponda su supervisión. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera, bajo su estricta responsabilidad si 180 días naturales después de su constitución el reclamante no da inicio al procedimiento arbitral o hace valer sus derechos ante la autoridad jurisdiccional competente. Tratándose de instituciones y sociedades mutualistas de seguros y de fianzas, la orden de registro como pasivo contingente a que se refiere esta fracción se hará por la Comisión Nacional a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

**ARTÍCULO 69.-** En caso de que el Usuario no acuda a la audiencia de conciliación, y no presente dentro de los siguientes diez días hábiles justificación de su inasistencia, se le tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Comisión Nacional por los mismos hechos.

**ARTÍCULO 70.-** Una vez que la Institución Financiera acredite ante la Comisión Nacional haber cumplido con las obligaciones derivadas del convenio de conciliación, éste ordenará la cancelación de la reserva a que se refiere la fracción X del artículo 69 anterior.

**ARTÍCULO 71.-** En todo caso, las Delegaciones Regionales o, en su caso, Estatales o Locales de la Comisión Nacional en las que se presentó la reclamación substanciarán el procedimiento conciliatorio y, en su caso, el procedimiento arbitral escogido por las partes, hasta la formulación del proyecto de laudo.

**ARTÍCULO 72.-** Los procedimientos de conciliación y reclamación en contra de las instituciones y sociedades mutualistas de seguros, y en contra de las instituciones de fianzas, se sujetarán a lo dispuesto por el Título Quinto, Capítulo II de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, y por el Título Tercero, Capítulo IV de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, respectivamente.

## CAPÍTULO II

### DEL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE, EN AMIGABLE COMPOSICIÓN Y EN Estricto DERECHO

**ARTÍCULO 73.-** En el convenio que fundamente el juicio arbitral en amigable composición, las partes facultarán a la Comisión Nacional a resolver en conciencia, a verdad sabida y buena fe guardada, la controversia planteada, y se fijarán de manera específica, de común acuerdo y previa opinión de la Comisión Nacional, las situaciones y puntos motivo de controversia, estableciéndose las etapas, formalidades o términos a que se sujetará el arbitraje.

**ARTÍCULO 74.-** En el convenio que fundamente el juicio arbitral de estricto derecho, las partes facultarán a la Comisión Nacional a resolver la controversia planteada con estricto apego a las disposiciones legales aplicables, y determinarán las etapas, formalidades y términos a que se sujetará el arbitraje, con arreglo a lo que dispone el artículo siguiente.

**ARTÍCULO 75.-** El procedimiento arbitral se sujetará a los plazos y bases siguientes:

- I. Cinco días para la presentación de la demanda, contados a partir del día siguiente al de la celebración del compromiso;
- II. Cinco días para producir la contestación, contados a partir del día siguiente a aquél en que surta efectos la notificación, debiendo acompañar las partes a dichos escritos el documento o documentos en que se funden la acción y las excepciones y defensas correspondientes, así como aquéllos que puedan servir como prueba a su favor en el juicio. Sólo les serán admitidos los que presenten con posterioridad, conforme a lo previsto en el Código de Comercio;

- III. Contestada la demanda o transcurrido el término para hacerlo, se dictará auto abriendo el juicio a prueba durante un plazo de quince días, de los cuales los primeros cinco serán para su ofrecimiento y los diez restantes para su desahogo.  
En todo caso, se tendrán como pruebas todas las constancias que integren el expediente, aunque no hayan sido ofrecidas por las partes;
- IV. Los exhortos y oficios se entregarán a la parte que haya ofrecido la prueba correspondiente para que los haga llegar a su destino. La oferente de la prueba tendrá la obligación de gestionar su diligencia;
- V. Ocho días comunes a las partes para formular alegatos;
- VI. Una vez concluidos los términos fijados, sin necesidad de que se acuse rebeldía, el procedimiento seguirá su curso y se tendrá por perdido el derecho que debió ejercitarse, salvo en caso de que no se presente la demanda, supuesto en el que se dejarán a salvo los derechos del reclamante;
- VII. Los términos serán improrrogables, se computarán en días hábiles y, en todo caso, empezarán a contarse a partir del día siguiente a aquél en que surtan efectos las notificaciones respectivas;
- VIII. Se aplicará supletoriamente el Código de Comercio, a excepción del artículo 1235 y a falta de disposición en dicho Código, se aplicarán las disposiciones del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, a excepción del artículo 617, y
- IX. En caso de que no exista promoción de las partes por un lapso de más de sesenta días, contado a partir de la notificación de la última actuación, operará la caducidad de la instancia.

**ARTÍCULO 76.-** La Comisión Nacional tendrá la facultad de allegarse todos los elementos de juicio que estime necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan sometido en arbitraje. Para tal efecto, podrá valerse de cualquier persona, sea parte o tercero, y de cualquier objeto o documento, ya sea que pertenezca a las partes o a un tercero, sin más limitaciones que la de que las pruebas no estén prohibidas por la ley ni sean contrarias a la moral. Las autoridades administrativas, así como los tribunales deberán auxiliarle en la esfera de su competencia.

**ARTÍCULO 77.-** La Comisión Nacional después de analizar y valorar las pruebas y alegatos aportados por las partes, emitirá un laudo que resolverá la controversia planteada por los Usuarios y, en su caso, establecerá las medidas necesarias para ejecutar el laudo correspondiente.

**ARTÍCULO 78.-** El laudo, así como las resoluciones que pongan fin a los incidentes de ejecución, sólo admitirán como medio de defensa el juicio de amparo.

Lo anterior sin perjuicio de que las partes soliciten aclaración del laudo, dentro de las setenta y dos horas siguientes a su notificación, cuando a su juicio exista error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar, sin que la misma sea considerada como un recurso de carácter procesal o administrativo.

**ARTÍCULO 79.-** Todas las demás resoluciones dictadas en el procedimiento previsto en este Capítulo, que conforme al Código de Comercio admitan apelación o revocación, podrán impugnarse en el juicio arbitral mediante el recurso de revisión, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de 48 horas.

**ARTÍCULO 80.-** En caso de que el laudo emitido por la Comisión Nacional condene a la Institución Financiera a resarcir al Usuario, ésta tendrá un plazo de cinco días hábiles contado a partir de la notificación, para el cumplimiento del laudo respectivo.

La Comisión Nacional sancionará en los términos de esta Ley, el incumplimiento a lo dispuesto en este artículo, siempre y cuando no interponga como medio de defensa aquel al que se refiere el artículo 78; lo anterior, sin perjuicio de que la Institución Financiera siga obligada frente al Usuario a cumplir con los términos que señale el laudo arbitral.

**ARTÍCULO 81.-** Corresponde a la Comisión Nacional la ejecución del laudo que se pronuncie, para lo cual mandará en su caso, que se pague a la persona en cuyo favor se hubiere dictado el laudo. Los convenios celebrados ante la Comisión Nacional tendrán el carácter de una sentencia ejecutoria.

**ARTÍCULO 82.-** La Comisión Nacional, para el desempeño de las facultades establecidas en este Capítulo, podrá emplear las siguientes medidas de apremio:

- I. Multas, en los términos señalados en esta Ley, y
- II. El auxilio de la fuerza pública.

**ARTÍCULO 83.-** El procedimiento de arbitraje en contra de las instituciones y sociedades mutualistas de seguros, y en contra de instituciones de fianzas, se sujetará a lo dispuesto por el Título Quinto, Capítulo II de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, y por el Título Tercero, Capítulo IV de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, respectivamente.

**ARTÍCULO 84.-** Para el cumplimiento de la sentencia ejecutoria que se dicte en el procedimiento, el juez de los autos requerirá a la Institución Financiera, si hubiere sido condenada, para que compruebe dentro de setenta y dos horas, haber pagado las prestaciones a que hubiere sido condenada, y en caso de omitir la comprobación, el juez ordenará a la Comisión Nacional imponga a la Institución Financiera una multa, la cual será hasta por el importe de lo condenado, sin perjuicio de que ordene a la propia Institución Financiera a que pague a la persona, en cuyo favor se hubiere dictado la sentencia.

La Institución Financiera deberá cumplir con el requerimiento que al efecto le haga el tribunal dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que lo reciba.

**TÍTULO SEXTO**  
**DE LA DEFENSA DE LOS USUARIOS**  
**CAPÍTULO ÚNICO**  
**DE LA ORIENTACIÓN JURÍDICA Y**  
**DEFENSA LEGAL DE LOS USUARIOS**

**ARTÍCULO 85.-** La Comisión Nacional podrá, atendiendo a las bases y criterios que apruebe la Junta, brindar defensoría legal gratuita a los Usuarios.

**ARTÍCULO 86.-** Para los efectos del artículo anterior, la Comisión Nacional contará con un cuerpo de Defensores que prestarán los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, únicamente a solicitud del Usuario.

**ARTÍCULO 87.-** Los Usuarios que deseen obtener los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, están obligados a comprobar ante la Comisión Nacional que no cuentan con los recursos suficientes para contratar un defensor especializado en la materia que atienda sus intereses.

**ARTÍCULO 88.-** En caso de estimarlo necesario, la Comisión Nacional podrá mandar practicar los estudios socioeconómicos que comprueben que efectivamente, el Usuario no dispone de los recursos necesarios para contratar un defensor particular. En el supuesto de que, derivado de los estudios, el Usuario no sea sujeto de la orientación jurídica y defensoría legal, la Comisión Nacional podrá orientar y asesorar, por única vez, al Usuario para la defensa de sus intereses. Contra esta resolución no se podrá interponer recurso alguno.

**ARTÍCULO 89.-** Para el efecto de que la Comisión Nacional esté en posibilidad de entablar la asistencia jurídica y defensa legal del Usuario, es obligación de este último presentar todos los documentos e información que el Defensor designado por la Comisión Nacional le señale. En caso de que alguna información no pueda ser proporcionada, el Usuario estará obligado a justificar su falta.

Cuando el Usuario no proporcione al Defensor la información solicitada y no justifique su falta, la Comisión Nacional no prestará la orientación jurídica y defensoría legal correspondiente.

**ARTÍCULO 90.-** Los Defensores tienen las siguientes obligaciones:

- I. Desempeñar y prestar los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, con la mayor atingencia y profesionalismo en beneficio de los Usuarios;
- II. Hacer uso de todos los medios a su alcance, de acuerdo con la legislación vigente, para lograr una exitosa defensa de los Usuarios;
- III. Interponer todos los medios de defensa que la legislación vigente le permita en aras de la defensa de los Usuarios;
- IV. Ofrecer todas las pruebas que el Usuario le haya proporcionado, así como aquéllas que el propio Defensor se allegue, a fin de velar por los intereses de los Usuarios;
- V. Llevar un registro y expediente de todos y cada uno de los casos que le sean asignados;
- VI. Rendir mensualmente, dentro de los primeros cinco días hábiles, un informe de las labores efectuadas en el mes próximo anterior correspondiente, en el que se consignent los aspectos más relevantes de cada caso bajo su responsabilidad, así como el estado que guardan los mismos, y
- VII. En general, llevar a cabo todas aquellas acciones que coadyuven a la mejor orientación jurídica y defensa legal de los Usuarios.

**ARTÍCULO 91.-** Los Defensores, durante el tiempo que desempeñen dicho cargo, no podrán dedicarse al libre ejercicio de la profesión, salvo que se trate de actividades docentes.

**ARTÍCULO 92.-** En caso de que un asunto represente, en cualquier forma, un conflicto de intereses para el Defensor asignado por la Comisión Nacional, aquél deberá excusarse para hacerse cargo del mismo, y solicitar la asignación de otro Defensor.

**TÍTULO SÉPTIMO**  
**DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO**  
**CAPÍTULO I**  
**DE LAS SANCIONES**

**ARTÍCULO 93.-** El incumplimiento o la contravención a las disposiciones previstas en esta Ley, será sancionado con multa que impondrá administrativamente la Comisión Nacional, tomando como base el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal.

La imposición de sanciones no relevará al infractor de cumplir con las obligaciones, o regularizar las situaciones que motivaron las multas.

**ARTÍCULO 94.-** La Comisión Nacional estará facultado para imponer las siguientes sanciones:

- I. Multa de 50 a 500 días de salario, a la Institución Financiera que no se inscriba en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, a que se refiere el artículo 46 de esta Ley;
- II. Multa de 100 a 200 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12 y 59 de esta Ley;
- III. Multa de 100 a 200 días de salario, a la Institución Financiera que no presente el informe o la información adicional a que se refieren las fracciones II y VI, respectivamente, del artículo 68 de la presente Ley;
- IV. Multa de 200 a 400 días de salario, si la Institución Financiera no comparece a la junta de conciliación a que se refiere la fracción I del artículo 68 de esta Ley, pudiéndosele citar cuantas veces sea necesario;
- V. Multa de 100 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla con lo dispuesto por la fracción VIII del artículo 68 de esta Ley;
- VI. Multa de 200 a 400 días de salario, a la Institución Financiera que no constituya la reserva técnica específica a que se refiere el artículo 68 fracción X;
- VII. Multa de 100 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla el laudo arbitral en el plazo establecido en el 80 de esta Ley;
- VIII. Multa de 50 a 500 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla de la manera pactada con las operaciones que celebre con los Usuarios, cuando el laudo emitido por la Comisión Nacional le sea adverso, y
- IX. Multa de 500 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera, en caso de negativa u omisión en el cumplimiento del laudo dictado por la Comisión Nacional, en los términos del artículo 80 de esta Ley.

En caso de reincidencia, de conformidad con lo señalado por el artículo siguiente, la Comisión Nacional podrá sancionar a las Instituciones Financieras con multa de hasta el doble de la originalmente impuesta.

**ARTÍCULO 95.-** Cuando la Comisión Nacional, además de imponer la sanción respectiva, requiera al infractor para que en un plazo determinado cumpla con la obligación omitida o para que normalice la operación irregular motivo de la sanción y éste incumpla, sancionará este hecho como reincidencia.

**ARTÍCULO 96.-** Para imponer la multa que corresponda, la Comisión Nacional deberá oír previamente a la Institución Financiera infractora y tener en cuenta las condiciones económicas de la misma, así como la gravedad de la infracción cometida y la necesidad de evitar prácticas tendientes a contravenir las disposiciones contenidas en esta Ley.

**ARTÍCULO 97.-** Las multas impuestas en términos de la presente Ley, deberán ser pagadas dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de su notificación. Cuando el infractor promueva cualquier medio de defensa legal en contra de la multa que se le hubiere aplicado, en caso de que ésta resulte confirmada total o

parcialmente, su importe se actualizará en los términos del Código Fiscal de la Federación, y deberá ser cubierto dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquél en que la autoridad competente le notifique al infractor la resolución definitiva.

**ARTÍCULO 98.-** Lo dispuesto en el presente Capítulo, no excluye la imposición de las sanciones que conforme a ésta u otras leyes fueren aplicables por la Comisión Nacional, respecto de otras infracciones o delitos, ni respecto a otras sanciones que corresponda imponer a otras autoridades financieras y demás autoridades competentes.

## CAPÍTULO II

### DE LA SUBSTANCIACIÓN DEL RECURSO

**ARTÍCULO 99.-** En contra de las resoluciones de la Comisión Nacional dictadas fuera del procedimiento arbitral, con fundamento en las disposiciones de esta Ley, se podrá interponer por escrito recurso de revisión.

**ARTÍCULO 100.-** El recurso de revisión se interpondrá dentro del plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél en que surta efectos la notificación de la resolución recurrida. Se presentará ante la autoridad que dictó la resolución correspondiente y será resuelto por el Presidente o por el área de la Comisión Nacional que éste determine.

**ARTÍCULO 101.-** La interposición del recurso de revisión suspenderá la resolución impugnada. La suspensión sólo se otorgará si concurren los siguientes requisitos:

- I. Que la solicite el recurrente;
- II. Que el recurso haya sido admitido;
- III. Que de otorgarse no implique la continuación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a esta Ley;
- IV. Que no afecten intereses de terceros en términos de esta Ley, salvo que se garanticen éstos en el monto que fije la Comisión Nacional, y
- V. Que se acompañe el documento que acredite el otorgamiento de una garantía por el monto equivalente a lo reclamado.

**ARTÍCULO 102.-** En el escrito en que la parte afectada interponga el recurso, deberán expresarse el acto impugnado y los agravios que el mismo cause, y se acompañarán u ofrecerán, según corresponda, las pruebas que al efecto se consideren convenientes.

**ARTÍCULO 103.-** Si se ofrecen pruebas que ameriten desahogo, se concederá al interesado un plazo no menor de cinco días hábiles ni mayor de diez para tal efecto. La autoridad podrá allegarse los elementos de convicción que considere necesarios. Concluido el periodo probatorio, la autoridad resolverá dentro de los cinco días hábiles siguientes.

**ARTÍCULO 104.-** Cuando no se señale el acto impugnado o no se expresen agravios, la autoridad competente desechará por improcedente el recurso interpuesto. Si se omitieran las pruebas, se tendrán por no ofrecidas. La resolución del recurso de revisión podrá desechar, confirmar, mandar reponer por uno nuevo que lo sustituya o revocar el acto impugnado, y deberá ser emitida en un plazo no superior a los treinta días hábiles.

**ARTÍCULO 105.-** En el caso de que se confirme la resolución recurrida, la multa impuesta se actualizará de conformidad con lo previsto por el Código citado en el artículo 96. Las multas impuestas no se actualizarán por fracciones de mes.

**ARTÍCULO 106.-** Contra la resolución emitida para resolver el recurso de revisión no procederá otro.

**ARTÍCULO 107.-** La solicitud de condonación de multas impuestas por la Comisión Nacional, deberá presentarse por escrito ante el Presidente, el cual resolverá sobre la procedencia o no de la misma.

**ARTÍCULO 108.-** Si el Presidente considera procedente la solicitud para la condonación de multas, presentará ante la Junta el proyecto correspondiente para su aprobación, de conformidad con la fracción XVIII del artículo 22 de esta Ley. Cuando la condonación se niegue, su importe se actualizará de conformidad con lo previsto por el Código Fiscal de la Federación, y deberá ser cubierto dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquél en que se notifique al infractor la resolución correspondiente. Contra la resolución que emita la Junta no procederá recurso alguno.

**TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** La presente Ley entrará en vigor noventa días después de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**

**SEGUNDO.-** Se derogan los artículos 119 y 120 de la Ley de Instituciones de Crédito; 102 y 103 de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito; 87 y 88 de la Ley del Mercado de Valores; 45 de la Ley de Sociedades de Inversión; la fracción XI del artículo 108 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros; la fracción XII del artículo 5o., 109 y 110 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, y la fracción X del artículo 4o. de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como las demás disposiciones que se opongan a la presente Ley.

**TERCERO.-** Para los efectos de los artículos 72 y 83 de esta Ley, las menciones a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en los artículos 135 y 136 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, y 93 y 94 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, se deberán entender referidas a la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**CUARTO.-** Los procedimientos que las Comisiones Nacionales lleven a cabo para la protección de los intereses del público en lo individual, y que hasta la fecha de entrada en vigor de esta Ley estén en curso, serán concluidos de manera definitiva por la Comisión Nacional, de conformidad con las disposiciones que se encontraran vigentes al momento de iniciarse el procedimiento.

**QUINTO.-** La Secretaría llevará a cabo los trámites y acciones necesarias para que los recursos humanos, materiales y financieros de las Comisiones Nacionales, relacionados con las facultades que esta Ley atribuye a la Comisión Nacional, sean traspasados al mismo. Dicho traspaso incluirá mobiliario, vehículos, instrumentos, aparatos, maquinaria, archivos y, en general, el equipo que las Comisiones Nacionales hayan utilizado para la atención de los asuntos a su cargo.

**SEXTO.-** El personal de las Comisiones Nacionales que en aplicación de la presente Ley pase a formar parte de la Comisión Nacional, en ninguna forma resultará afectado en sus derechos laborales adquiridos.

**SÉPTIMO.-** El Registro de Prestadores de Servicios Financieros a que se refiere el Título Cuarto, Capítulo I, de esta Ley, deberá quedar constituido dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que esta Ley entre en vigor.

**OCTAVO.-** La Secretaría, realizará los trámites que sean necesarios para que la Comisión Nacional quede comprendido en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal de 1999.

**NOVENO.-** La instalación de la primera Junta de Gobierno a la que se refiere el artículo 16 deberá concretarse en los siguientes términos:

- I. La Secretaría, el Banco de México y las Comisiones Nacionales, deberán designar a sus representantes, y el Secretario de Hacienda y Crédito Público al Presidente de la Comisión;
- II. Los representantes a que se refiere la fracción anterior deberán emitir las bases sobre las cuales se procederá a la integración e instalación del Consejo Consultivo Nacional, dentro de un plazo no mayor de 30 días; y,
- III. Los integrantes de la Junta de Gobierno a que se refiere la fracción I de este artículo deberán proceder a la integración del Consejo Consultivo Nacional, en los términos de las bases señaladas en la fracción anterior, en un plazo no mayor de quince días a partir de la emisión de las bases a que se refiere la fracción II de este artículo y dicho Consejo Consultivo designará a los integrantes del mismo, que formarán parte de la Junta de Gobierno.

**DECIMO.-** Se derogan todas las disposiciones que se opongan a la presente Ley.

México, D.F., a 13 de diciembre de 1998.- Dip. **Luis Patiño Pozas**, Presidente.- Sen. **José Ramírez Gamero**, Presidente.- Dip. **Espiridión Sánchez López**, Secretario.- Sen. **Gabriel Covarrubias Ibarra**, Secretario.- Rúbricas".

En cumplimiento de lo dispuesto por la fracción I del Artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y para su debida publicación y observancia, expido el presente Decreto en la residencia del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los treinta y un días del mes de diciembre de mil novecientos noventa y ocho.- **Ernesto Zedillo Ponce de León**.- Rúbrica.- El Secretario de Gobernación, **Francisco Labastida Ochoa**.- Rúbrica.