

# Mirada Legislativa

## Fortalecimiento a la CONDUSEF (...)

### Síntesis

Las autoridades supervisan a las instituciones financieras para vigilar que brinden información suficiente sobre las operaciones que realizan. En ese tenor, el Ejecutivo federal envió a la Cámara de Diputados una propuesta de reforma financiera que contempla, entre otros puntos, el fortalecimiento de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). El objetivo de este documento es analizar dicha reforma. Para ello, en primer lugar se describe qué es la CONDUSEF y cuál es la propuesta que desea fortalecerla. Después, se examina la problemática que esta modificación legal pretende solucionar -se ofrecen algunos datos recientes de la opinión pública sobre este tema. Finalmente, se presenta un análisis comparado del marco normativo en esta materia.

- Las personas consideran de calidad los servicios brindados por las aseguradoras (calificación 8.6), en tanto las Afores obtienen una calificación de 8.5 y las Sofoles de 7.9.
- Respecto de los bancos, en una escala del 1 al 10, inicialmente los clientes habían calificado el servicio de tarjetas de crédito con 6.6, pero posteriormente esta calificación se elevó a 9.
- Algo similar ocurre con los servicios de cheques y crédito hipotecario, pues en el primer caso la calificación se elevó de 6.4 a 7.8 y, en el segundo de 6.4 a 7.5.
- Los servicios que brindan los seguros han recibido, en general, malas calificaciones pues todas ellas son menores a 7. Por ejemplo, en seguros de automóviles la última calificación fue de 6.5; en los de salud de 5.5 y en los de vida de 6.9.

# Mirada Legislativa

## Fortalecimiento a la CONDUSEF (...)

### Síntesis

- En el caso de las Sofoles, la calidad del servicio de crédito hipotecario se elevó de 4.4 a 7.7. Sin duda, es el incremento de calidad más significativo pues, prácticamente, fueron 3 puntos porcentuales los que subió de junio de 2007 a junio de 2008.
- La mayor parte de las acciones de atención de la CONDUSEF se relacionan con asesoría sobre productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras (30%). Le siguen la solicitud de historial crediticio (26%); la reclamación de un consumo que el usuario no realizó (9%) y los reportes de crédito especiales (4%).
- Entre las principales controversias dirigidas hacia los bancos se encuentran los consumos no reconocidos de tarjetas de crédito o débito con 21% de las reclamaciones. Le siguen la gestión de cobranza con 17% y la solicitud de cancelación de un producto o servicio que no ha sido atendida con 7%.
- En las controversias dirigidas hacia los seguros la principal causa fue el incumplimiento del contrato con 32%, después estuvo la cancelación no atendida de póliza no contratada con 21%.
- Para las Afores, la causa de controversia más frecuente fue la solicitud de trámite no atendida o no concluida con 49%.
- Por último, la principal causa de controversia dirigida a las Sofomes es la actualización de historial crediticio no realizada (22%); seguida por las inconformidades con el saldo del crédito (16%).

## Fortalecimiento de la CONDUSEF

La CONDUSEF es un organismo público descentralizado cuyo objeto es promover, proteger y defender los derechos de las personas que contratan un producto financiero. Además, establece acciones de educación y transparencia financiera para que los usuarios tomen decisiones basadas en información sobre los beneficios, costos y riesgos de los servicios ofrecidos en el sistema financiero mexicano.

La problemática que atiende la CONDUSEF deriva de la innovación en los mercados financieros y el nivel de su complejidad, ya que va a destiempo con el desarrollo de mecanismos de control a favor de los usuarios; las asimetrías de información se agrandan en lugar de reducirse, lo que hace difícil el funcionamiento de la disciplina de mercado que castiga a las empresas que no satisfacen las necesidades de los consumidores.

Así, a finales del Siglo XX, en Europa se empezó a legislar a favor de los clientes del sistema financiero: Inglaterra en 1985 y España en 1986. En América Latina se reguló esta materia tiempo después: Colombia en 1995 y México en 1999. Sin embargo, la reciente crisis financiera internacional ha evidenciado la aún débil regulación de productos financieros, pues muchas reglas fueron burladas; como en el caso de las calificadoras de riesgo, situación que favoreció que se tomaran decisiones inciertas con los recursos de los ahorradores e inversionistas.

## Contenido de la reforma

En México, para atenuar este tipo de problemas, el Ejecutivo Federal decidió reformar diversas disposiciones para fortalecer las acciones de la CONDUSEF en los servicios de información, asesoría y protección de usuarios en tres rubros principales:

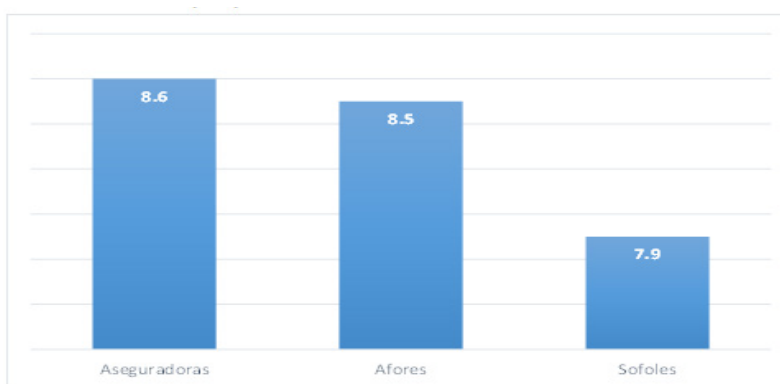
- Emitir recomendaciones a instituciones financieras y hacerlas del conocimiento del público, con lo cual se mejorarán los servicios que éstas prestan.
- Regular los contratos de adhesión y comprobantes de operaciones para impedir la difusión de información engañosa por parte de las instituciones financieras (quitar cláusulas abusivas).
- La creación del Sistema Arbitral en Materia Financiera, el cual realizará un nuevo procedimiento de solución de controversias que garantice la imparcialidad, celeridad, transparencia y eficacia del sistema financiero.

Además, se integrará un comité especializado en materia financiera y un Buró de Entidades Financieras con la finalidad de que los usuarios cuenten con información relevante para la toma de decisiones. Con la reforma, los clientes podrán transferir sus créditos a otra entidad financiera, la cual se encargará de dar por terminados los contratos respectivos para permitir la movilidad de las operaciones objeto de la transferencia. Con esta innovación, los clientes tendrán la posibilidad de migrar la operación a la entidad financiera que les ofrezca mejores condiciones. Además, se prohibirá que las entidades financieras condicionen la contratación de servicios financieros a otra operación o servicio (ventas atadas). Para entender con mayor

## Datos de opinión pública sobre los servicios de las instituciones financieras y la regulación de CONDUSEF

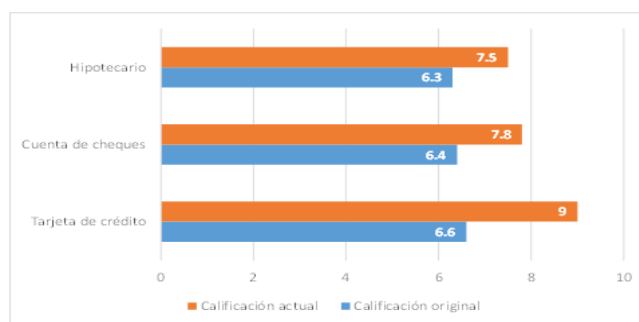
En 2008, la CONDUSEF practicó diversas encuestas para medir la calidad en el servicio en distintos segmentos del sector financiero. En la gráfica 1, se observa que las personas calificaron adecuadamente la calidad de los servicios brindados por las aseguradoras (calificación 8.6); en tanto las Afores obtienen una calificación de 8.5 y las Sofoles de 7.9.

Gráfica 1. Calidad en el servicio de atención a clientes por parte de las instituciones financieras



Si observamos los datos de la gráfica 1, se puede inferir que los usuarios de los servicios financieros están relativamente satisfechos con la atención brindada por las instituciones financieras. De hecho, en un acercamiento más profundo a cada institución financiera, los clientes muestran satisfacción con los servicios que ofrecen. Por ejemplo, en la gráfica 2 podemos observar que, en una escala del 1 al 10, inicialmente los clientes habían calificado el servicio de tarjetas de crédito con un 6.6, pero posteriormente esta calificación se elevó a 9. Algo similar ocurre con los servicios de cheques y crédito hipotecario, pues en el primer caso la calificación se elevó de 6.4 a 7.8 y, en el segundo de 6.4 a 7.5.

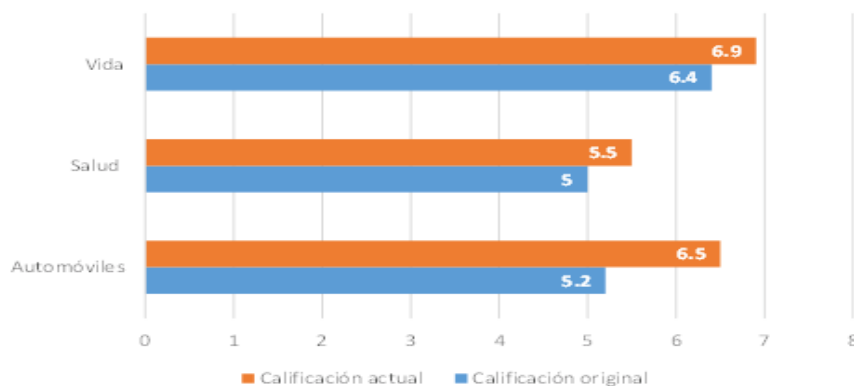
Gráfica 2. Calidad de los servicios brindados por parte de los bancos



Fuente: Luis Fabre Pruneda, "Calidad y transparencia en los servicios financieros". Presentación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México, junio 2008.

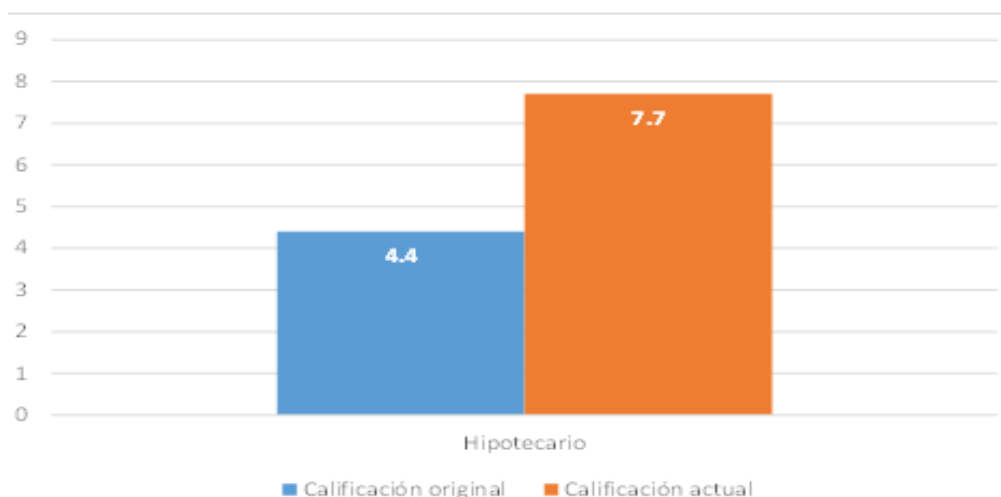
En la misma situación que los bancos, los servicios que brindan los seguros han tenido un comportamiento a la alza en la percepción de calidad por parte de sus clientes. Por ejemplo, en los seguros de automóviles la calificación aumentó de 5.3 a 6.5; en los de salud de 5 a 5.5 y en los de vida de 6.4 a 6.9. No obstante, los tres tipos de seguros han recibido, en general, malas calificaciones pues todas ellas son menores a 7 (gráfica 3).

Gráfica 3. Calidad de los servicios brindados por parte de los seguros



Por último, en el caso de las Sofoles, las personas también observan un crecimiento en la calidad del servicio de crédito hipotecario, pues su calificación se elevó de 4.4 a 7.7. Sin duda, es el incremento de calidad más significativo pues, prácticamente fueron 3 puntos porcentuales los que subió este servicio de junio de 2007 a junio de 2008.

Gráfica 4. Calidad de los servicios brindados por parte de las Sofoles



Fuente: Luis Fabre Pruneda, "Calidad y transparencia en los servicios financieros". Presentación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México, junio 2008.



# Mirada Legislativa

En las siguientes líneas se presentan varios cuadros con las causas más recurrentes por los que el usuario de servicios financieros acude a CONDUSEF. Se enlistan las principales causas de las asesorías técnico-jurídicas otorgadas y de las controversias recibidas en el año 2012.

Cuadro 1. Acciones de atención de CONDUSEF en 2012: 1,239,368

No.	Causas	Glosario	Acciones de atención	Part.
1	Información sobre productos y servicios financieros	Asesoría sobre productos y servicios que ofrecen las Instituciones financieras.	368,767	30%
2	Emisión de reporte de crédito especial (RCE)	El usuario solicita la expedición/impresión de su historial crediticio.	326,930	26%
3	Atención no recibida en Afore	El usuario solicita se le informe en qué Afore se encuentra registrado.	106,468	9%
4	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	El usuario reclama un consumo que no realizó.	52,626	4%
5	Desacuerdo/Inconformidad con los registros contenidos en el reporte de Crédito Especial (Historial Crediticio)	El usuario no está de acuerdo con la información contenida en su Reporte de Crédito Especial por lo que solicita la modificación y/o eliminación de datos.	43,640	4%
6	Gestión de cobranza	Cuando el usuario es víctima de malas prácticas de cobranza	35,675	3%
7	Solución de alta en el Registro Público de Usuarios (REUS)	El usuario desea no ser molestado con publicidad y promociones	17,341	1%
8	Información sobre Negociación de Créditos	El usuario solicita información de los programas de reestructura de créditos emitidos por las Instituciones.	16,800	1%
9	Solicitud de cancelación de crédito (sin adeudo) no atendida	Cuando una Institución se niega o hace caso omiso en la cancelación de algún producto o servicio solicitado por el Usuario.	16,653	1%
10	Incumplimiento del contrato	El Usuario señala que se han incumplido las condiciones y endosos contratados (beneficios adicionales, devolución de la prima no devengada, entre otros).	15,518	1%

Fuente: CONDUSEF, "Causas de atención más recurrentes. Acciones de atención 2012". Disponible en la página web de CONDUSEF: [www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/top-causas](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/top-causas). (consultado el 26 de mayo de 2013).

Como se puede observar en el cuadro 1, la mayor parte de las acciones de atención de la CONDUSEF se relacionan con asesoría sobre productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras (30%). Le siguen la solicitud de historial crediticio (26%); la reclamación de un consumo que el usuario no realizó (9%) y los reportes de crédito especiales (4%).

Por su parte, en el cuadro 2 podemos identificar las principales controversias dirigidas hacia los bancos. En el principal rubro se encuentran los consumos no reconocidos de tarjetas de crédito o débito, con 21% de las reclamaciones. Le siguen la gestión de cobranza, con 17%; la solicitud de cancelación de un producto o servicio que no ha sido atendida por el banco, con 7%; así como la actualización de historial crediticio no realizada, con 6%.

Cuadro 2. Controversias contra bancos en 2012: 128,415

Posición	Causas	Part.
1	Consumos no reconocidos (Principalmente de tarjeta de crédito y débito)	21%
2	Gestión de cobranza	17%
3	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	7%
4	Actualización de historial crediticio no realizada	6%
5	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	5%
6	Cargos no reconocidos en la cuenta	4%
7	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	4%
8	Cargos no reconocidos realizados por otras instituciones financieras (aseguradoras, sifones, etc.)	3%
9	Información sobre productos y servicios financieros	3%
10	Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	3%

Fuente: CONDUSEF, "Causas de atención más recurrentes. Acciones de atención 2012". Disponible en la página web de CONDUSEF: [www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/top-causas.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/top-causas.pdf). (consultado el 26 de mayo de 2013).



En cuanto a las controversias dirigidas hacia los seguros la principal causa fue el incumplimiento del contrato, con 32%, después estuvo la cancelación no atendida de póliza no contratada, con 21%. Le siguieron la cancelación del contrato por parte de la aseguradora, con 11% y la inconformidad con la reparación del bien afectado (automóvil), con 7% (cuadro 3).

Cuadro 3. Controversias contra seguros en 2012: 28,272

Posición	Causa	Part
1	Incumplimiento del contrato	32%
2	Cancelación no atendida de póliza no contratada	21%
3	Cancelación del contrato por la aseguradora	11%
4	Inconformidad con la reparación del bien afectado (Automóvil)	7%
5	Inconformidad con el monto de la indemnización	6%
6	Aclaración del pago de la póliza	5%
7	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	3%
8	Cargos no reconocidos realizados por otras instituciones financieras (aseguradoras, sifones, etc.)	3%
9	Información sobre el status que guarda el contrato	2%
10	Inconformidad con el monto de la prima	2%

Fuente: CONDUSEF, "Causas de atención más recurrentes. Acciones de atención 2012". Disponible en la página web de CONDUSEF: [www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/top-causas.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/top-causas.pdf), (consultado el 26 de mayo de 2013).

En las Afores, la causa de controversia más frecuente fue la solicitud de trámite no atendida o no concluida, con 49%. Después, los usuarios se quejaron con más frecuencia, de la falta de información para realizar un trámite, con 11%, así como de la unificación de cuentas no atendida (7%) y de la separación de cuentas no atendida (6%).

Cuadro 4. Controversias contra afores en 2012: 9,861

Posición	Causa	Part.
1	Solicitud de trámite no atendida o no concluida	49%
2	Información para realizar el trámite no otorgado	11%
3	Unificación de cuentas no atendida o no concluida	7%
4	Separación de cuentas no atendida o no concluida	6%
5	Inconformidad con el resultado o monto del Retiro	6%
6	Solicitud de disposición no atendida o no concluida	4%
7	Inconformidad con el traspaso AFOREAFORE	3%
8	Relacionado con otro Sector	2%
9	Retraso en la realización del retiro	2%
10	Inconformidad con el saldo	2%

Por último, en las controversias dirigidas a las Sofomes encontramos como principal causa de controversia la actualización de historial crediticio no realizada (22%); seguida por las inconformidades con el saldo del crédito (16%), la no entrega de la carta de liberación de no adeudos (10%) y alternativas de pago no respetadas por la institución (7%).

Cuadro 5. Controversias contra Sofomes en 2012: 7,624

Posición	Causa	Part.
1	Actualización de historial crediticio no realizada	22%
2	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	16%
3	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio)	10%
4	Relacionado con otro Sector	8%
5	Alternativa de pago no respetada por la Institución	7%
6	Gestión de cobranza	7%
7	Pago de su Crédito no aplicado	6%
8	Solicitud de cancelación de crédito (sin adeudo) no atendida	4%
9	Beneficios no aplicados al crédito	4%
10	Consumos no reconocidos (Principalmente de tarjeta de crédito y débito)	3%

Fuente: CONDUSEF, "Causas de atención más recurrentes. Acciones de atención 2012". Disponible en la página web de CONDUSEF: [www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/top-causas.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/top-causas.pdf), (consultado el 26 de mayo de 2013).

Una vez analizada la problemática que enfrenta la CONDUSEF como órgano regular de las instituciones financieras, a continuación se presenta un análisis comparativo del marco normativo internacional sobre esta materia.



## Análisis comparativo del marco normativo internacional

España cuenta con una Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (Real Decreto que regula los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros). Por su parte, en Inglaterra existe *The Financial Ombudsman Service*, un organismo público creado por el Parlamento, que tiene como principal función la protección a los usuarios de los servicios financieros, tal como lo establecen la *Financial Services and Markets Act* (2000) y la *Consumer Credit Act* (2006).

El caso de Inglaterra sirve para ilustrar una preocupación reciente de los reguladores, la llamada “convergencia financiera” que ocurre cuando la producción o distribución de servicios financieros tradicionalmente asociados con un intermediario es realizada por otro. Dicha convergencia hace que la definición tradicional de los productos y servicios financieros, basada en criterios técnicos y barreras sectoriales (banca, seguros, valores), tienda a desaparecer y se vuelva obsoleta.<sup>1</sup>

Ante esa realidad, Inglaterra creó la Autoridad de Servicios Financieros (FSA por sus siglas en inglés) la cual es responsable de supervisar todas las instituciones financieras. Este modelo es llamado como “super regulador” en contraste con el caso español, donde hay un Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, un Comisionado para la Defensa del Inversor y otro Comisionado para la Defensa del Asegurado.<sup>2</sup>

En ese sentido, el modelo de los Estados Unidos de América tiene mucha similitud con el modelo español, ya que en ambos casos existen muchos reguladores. Por ejemplo, la *Federal Trade Commission* (FTC), el *Bureau of Consumer Protection*, el *Bureau of Competition* y el *Bureau of Economics*. Adicionalmente, existe *The Office of the Comptroller of the Currency* (OCC) que es la responsable de supervisar y regular a todos los bancos nacionales y agencias de bancos extranjeros.

De la comparación de los modelos inglés y norteamericano es posible preguntarse si es más adecuado tener un “super regulador” o una “regulación funcional”, es decir orientada por temas. El primer enfoque tiene la ventaja del monitoreo de las prácticas administrativas de los bancos y de sus controles internos, que beneficia a los usuarios y también da seguridad a todo el sistema financiero. Sin embargo, puede haber conflictos entre las dos facetas de la regulación, porque la preventiva se fija en los riesgos sistémicos, mientras que la defensa del consumidor se concentra en evitar daños a los individuos. Así que no es del todo claro cuál modelo es el más eficiente. A continuación, en el cuadro 6, se resumen las características de los modelos de protección a usuarios del sistema financiero en diversos países de Latinoamérica.

[1] Manuel Aguilera, “Regulación, supervisión y protección a usuarios de servicios financieros”. Presentación en *Congreso Internacional de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros*, 22 de febrero de 2006.

[2] Heidi Schooner, “Consuming Debt: Structuring the Federal Response to Abuses in Consumer Credit”, en *Loyola Consumer Law Review*, vol. 18, núm. 1, pp. 43-83.

Cuadro 6. Modelos institucionales de protección a usuarios del sistema financiero en Latinoamérica

País	Publicidad financiera	Responsabilidad compartida entre el Estado e IF	Supervisión	Atención al cliente	Consolidación estadística de reclamaciones
Bolivia	x	x	x	x	
Brasil	x		x	x	
Colombia	x	x	x	x	x
Costa Rica	x		x	x	
Chile	x	x	x	x	
Ecuador	x		x	x	
El Salvador	x		x	x	
Guatemala			x		
Honduras		x	x	x	
México	x		x	x	x
Paraguay	x		x		
Perú	x		x	x	x
Uruguay	x		x		
Venezuela	x	x	x	x	
País	Prohibición cláusulas abusivas	Educación financiera	Protección de depósitos	Ley de defensa de la competencia	Mec. alternativos de solución de conflictos
Bolivia	x	x			
Brasil	x	x	x	x	x
Colombia	x		x	x	x
Costa Rica	x			x	x
Chile	x	x	x	x	x
Ecuador	x		x		x
El Salvador	x	x	x	x	x
Guatemala			x		
Honduras			x	x	x
México	x	x	x	x	x
Paraguay	x		x		
Perú	x	x	x	x	x
Uruguay	x		x	x	
Venezuela	x		x	x	x

Fuente: Alejandra Quevedo, "Protección del Consumidor: Elaboración y establecimiento de recomendaciones en la protección al usuario de servicios financieros", Ponencia en el III Congreso Latinoamericano de Bancarización y Microfinanzas, Asunción, Paraguay. Junio 30-Julio 1, 2011

Como se puede observar en el cuadro 6, en casi todos los países analizados las instituciones financieras tienen la obligación de cumplir con las ofertas o promociones que publiquen por medios publicitarios e incluir los términos y condiciones de éstas, así como su duración o plazo (a excepción de Guatemala y Honduras). El fundamento de esa prohibición a la publicidad falsa, es precisamente la afectación al derecho a la libre elección de los consumidores.

En la medida en que la información difundida no sea acorde a la realidad del producto publicitado, el consumidor no podrá hacer una elección conforme a sus necesidades. Por eso, en países como Bolivia, Costa Rica, Ecuador y México, las respectivas autoridades de supervisión de las entidades financieras tienen la facultad de controlar el contenido de la publicidad financiera.

Por otro lado, las entidades les pueden mandar mensajes publicitarios a los usuarios pero cuando éstos manifiesten no querer recibirlos, deben suspender los envíos de inmediato, como lo exige la regulación mexicana.<sup>3</sup>

Esto se relaciona también con los objetivos de educación al consumidor; donde se habla de promover mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes. Con ello, se facilita la comprensión de la información sobre los servicios que se comercializan.

Sin embargo, en términos normativos, no hay un gran desarrollo legal en educación financiera. Por ejemplo, no hay referencia expresa a los mecanismos o medios que se deben utilizar para hacer efectivo tal derecho. En la práctica, algunos de los países de la región como Bolivia, Brasil, Chile, El Salvador, México y Perú, cuentan con campañas, redes de educación y otros mecanismos similares. Tales medidas son creadas e implementadas en muchos casos por las mismas entidades financieras o por las autoridades administrativas de control.

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) se encuentran contemplados en algunos países de la región. Independientemente de la forma como se desarrollan los procesos en cada Estado, su principal característica es que puede llevar a una solución expedita y eficaz, evitando los costos y tiempos que en muchos casos exigen los procesos judiciales.

Es así que, muchos de los países de la región, a excepción de Bolivia, Guatemala y Uruguay, hacen expresa la alusión a los MASC como una de las posibilidades por adoptar, en los casos de las relaciones con los consumidores financieros y las entidades del mismo tipo. Ejemplo de lo anterior es El Salvador, que en el cumplimiento del arreglo alcanzado en la mediación o conciliación entre el proveedor y el consumidor excluye la responsabilidad administrativa del primero, si se trata de intereses individuales; pero si hay intereses colectivos o difusos en juego, se seguirá el procedimiento sancionatorio ordinario.

[3] Ley de Protección y Defensa de servicios Financieros, art.8.

En casos determinados, la misma entidad administrativa puede actuar como conciliador o árbitro, conforme a las normas aplicables. Así ocurre en países como Colombia, México<sup>4</sup> y Venezuela.

En relación con la protección de los depósitos, gran parte de los países de la región, excepto Bolivia y Costa Rica, cuentan con fondos destinados a este propósito. La principal fuente de dichos fondos son los aportes que las entidades miembros realizan de manera preventiva. Esto es así en todos los fondos de la región, con excepción del caso chileno, donde, dado que no hay una institución o fondo especial, los recursos provienen del Estado.

En términos generales, hay diversas coincidencias entre los sistemas existentes en la región. Por lo regular, se trata de sistemas explícitos, con cobertura preventiva frente a situaciones financieras problemáticas. Algunas de las principales diferencias radican en los mecanismos de participación para la protección de los depositantes.

Por otro lado, en términos de competencia, todos los países de la región, excepto Bolivia, Ecuador, Guatemala y Paraguay, cuentan con una ley de protección y defensa de la competencia. Se trata de normas alusivas a la competencia en la economía en general, plenamente aplicables al sistema financiero.

Todas estas normas contienen una prohibición general, de acuerdo con la cual no se permiten los acuerdos, convenios, contratos, prácticas o conductas que restrinjan, limiten o distorsionen la competencia, o que generen tales efectos. Con tal prohibición y en general con la regulación en materia de competencia, se pretende proteger el interés económico general, incrementar la eficiencia económica y el bienestar de los consumidores.

En otro tenor, en los países analizados las autoridades de control y supervisión también se encargan de revisar los modelos de los contratos de adhesión, con el fin de comprobar su adecuación a la normatividad vigente, además de evitar o sancionar la inclusión de cláusulas abusivas o confusas que le impidan al consumidor conocer con claridad el alcance de las obligaciones contraídas. No sólo debe haber previa revisión y aprobación, sino que los formularios de los contratos de adhesión deben estar a disposición tanto de la autoridad de supervisión como del público, siempre en pro de la transparencia del sistema.

Todos los países de la región, exceptuando Guatemala, Honduras y Nicaragua, cuentan en sus normativas con la prohibición de inclusión de cláusulas que se consideran abusivas. México, con la reforma podrá contar con una referencia a las cláusulas que se reconocen como abusivas y se prohibirá su uso.

[4] La comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios Financieros tiene la facultad de actuar como conciliador entre las instituciones financieras y los usuarios. Ley de Protección y Defensa al usuario de Servicios Financieros, art.6o.

Por último, si bien en todas las legislaciones analizadas hay prohibiciones como la de no cobro de intereses sobre intereses o no cobro de lo no autorizado, no todos los países tienen normas sobre la manera como se debe llevar a cabo la gestión de cobro.

Solamente Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, El Salvador, México y Perú cuentan con normas específicas en cuanto a la manera de efectuar esta actividad a través de los diferentes medios. México es uno de los países que cuenta con mayor desarrollo en su normatividad en materia de gestión del cobro. El desarrollo que se ha dado a este respecto proviene de instrumentos de autorregulación de la Asociación de Bancos de México. Es el caso del Código de Ética que establece las normas en relación con la gestión de cobro.

## Comentarios Finales

Para un buen funcionamiento del sistema financiero, que mantenga el equilibrio y la debida protección a los consumidores, los especialistas en el tema sugieren hacer esfuerzos conjuntos por parte del Estado, las entidades financieras y los consumidores. Desde la perspectiva del gobierno, es esencial asegurar que los operadores cuenten con esquemas que revelen ampliamente información de riesgo para que el mercado tenga señales apropiadas.

También el usuario de los servicios financieros necesita entender sus derechos y responsabilidades; eso requiere educación financiera. En ese sentido, la reforma analizada intenta implementar mejores prácticas para la protección a los usuarios, armonizando la regulación y la eficiencia en el sistema.



# Mirada Legislativa

El presente número pertenece a la serie Mirada Legislativa que realiza la Dirección General de Análisis Legislativo. Si desea consultar algún documento, favor de entrar en contacto con la Dirección.

**ML1** Deuda de estados y municipios en México

**ML2** Dragon Mart y los intereses de China en el extranjero

**ML3** La policía comunitaria en México

**ML4** La reforma energética en México

**ML5** El mercado de las Telecomunicaciones en México

**ML6** Panorama de la juventud Mexicana

**ML7** La cruzada contra el hambre en México

**ML8** Acciones locales y regionales para el control de armas con perspectiva global

**ML9** Panorama de la niñez en México y el mundo

**ML10** Préstamos de la banca comercial: prioridad legislativa y de gobierno

**ML 11** Situación, rezago y déficit de la vivienda en México

**ML 12** Panorama del turismo internacional

**ML 13** Panorama del turismo en México

**ML 14** Fortalecimiento a la CONDUSEF

MIRADA LEGISLATIVA



Dirección General de Análisis Legislativo

Donceles 14 Piso 1  
Colonia Centro  
06000, México, DF

**Contacto**

Tel. (55) 5722-4831 exts 2044 y 4820  
amascott.ibd@senado.gob.mx  
iandrade.ibd@senado.gob.mx

# INSTITUTO BELISARIO DOMÍNGUEZ

Presidente SEN. LUIS MIGUEL GERÓNIMO BARBOSA HUERTA  
Secretario SEN. DANIEL GABRIEL ÁVILA RUIZ  
Secretario SEN. ROBERTO ARMANDO ALBORES GLEASON  
Secretario SEN. ÁNGEL BENJAMÍN ROBLES MONTOYA

Directora General de Análisis Legislativo

DRA. MARÍA DE LOS ÁNGELES  
MASCOTT SÁNCHEZ

Investigadores de la Dirección General de Análisis Legislativo

DR. ALEJANDRO NAVARRO ARREDONDO

MTRA. GABRIELA PONCE SERNICHARO

MTRO. CORNELIO MARTÍNEZ LÓPEZ

DR. JUAN PABLO AGUIRRE QUEZADA

LIC. IAN MARCK ANDRADE CÁCERES

MIRADA LEGISLATIVA



Dirección General de Análisis Legislativo

Donceles 14 Piso 1  
Colonia Centro  
06000, México, DF

**Contacto**

Tel. (55) 5722-4831 exts 2044 y 4820  
amascott.ibd@senado.gob.mx  
iandrade.ibd@senado.gob.mx

Este documento no expresa de ninguna forma la opinión de la Dirección General de Análisis Legislativo, del Instituto Belisario Domínguez ni del Senado de la República.

*Mirada Legislativa* es un trabajo académico cuyo objetivo es apoyar el trabajo legislativo.