Propuesta de Iniciativa con Proyecto de Decreto por la que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la **Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.**

* **Con el objeto de otorgar la facultad a la CONDUSEF de requerir a las instituciones financieras, que tomen medidas adecuadas para establecer mayores controles de seguridad tratándose de transacciones en línea y con tarjetas de crédito y/o débito; además eficientar los procedimientos que se tramitan ante la CONDUSEF, que inician con las reclamaciones de los usuarios de servicios financieros y garantizar que se les brinde una asesoría y defensoría legal de calidad, rápida, gratuita y oportuna a los usuarios.**

Planteada por el **Diputado Jaime Bueno Zertuche**,del Grupo Parlamentario “Gral. Andrés S. Viesca”, del Partido Revolucionario Institucional, conjuntamente con las demás Diputadas y Diputados que la suscriben.

Fecha de Lectura de la Iniciativa: **01 de Septiembre de 2020.**

Turnada a la **Comisión de Gobernación, Puntos Constitucionales y Justicia.**

**Lectura del Acuerdo: 15 de Octubre de 2020.**

**PROPUESTA DE INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR LA QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, QUE PRESENTAN LAS DIPUTADAS Y DIPUTADOS INTEGRANTES DEL GRUPO PARLAMENTARIO “GRAL. ANDRÉS S. VIESCA” DEL PARTIDO REVOLUCIONARIO INSTITUCIONAL, POR CONDUCTO DEL DIPUTADO JAIME BUENO ZERTUCHE, CON EL OBJETO DE OTORGAR LA FACULTAD A LA CONDUSEF DE REQUERIR A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS QUE TOMEN MEDIDAS ADECUADAS PARA ESTABLECER MAYORES CONTROLES DE SEGURIDAD TRATÁNDOSE DE TRANSACCIONES EN LÍNEA Y CON TARJETAS DE CRÉDITO Y/O DÉBITO; ADEMAS EFICIENTAR LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN ANTE LA CONDUSEF, QUE INICIAN CON LAS RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS Y GARANTIZAR QUE SE LES BRINDE UNA ASESORÍA Y DEFENSORÍA LEGAL DE CALIDAD, RÁPIDA, GRATUITA Y OPORTUNA A LOS USUARIOS.**

**H. PLENO DEL CONGRESO DEL ESTADO**

**DE COAHUILA DE ZARAGOZA**

**P R E S E N T E.-**

El suscrito Diputado Jaime Bueno Zertuche, conjuntamente con las Diputadas y Diputados integrantes del Grupo Parlamentario “Gral. Andrés S. Viesca”, del Partido Revolucionario Institucional, en el ejercicio de las facultades que nos confieren los artículos 71 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 59 fracción I, 60 y 67 fracción I de la *Constitución Política del Estado de Coahuila*, así como 21 fracción IV, 152 fracción I y demás relativos de la *Ley Orgánica del Congreso del Estado Independiente, Libre y Soberano de Coahuila de Zaragoza*, nos permitimos presentar a esta Soberanía la siguiente propuesta de iniciativa con proyecto de decreto por la que se reforman diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, al tenor de la siguiente:

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

Las estafas y engaños se han incrementado durante esta pandemia provocada por el COVID-19, pues aprovechándose de la vulnerabilidad en la que se encuentran las personas y del confinamiento decretado por las autoridades sanitarias, delincuentes o hackers, mediante engaños o amenazas, obtienen información personal, como datos de identificación, domicilio, número de cuentas bancarias, el acceso a aplicaciones móviles bancarias, etc, para luego hacer un uso indebido y obtener beneficios de manera ilícita.

El modus operandi de estos delincuentes, es a través de llamadas telefónicas, o mensajes de texto, correo electrónico o mediante redes sociales, en la que se hacen pasar por instituciones bancarias, asociaciones civiles, empresas o comercios, para obtener información que luego utilizan para cometer fraudes o estafas. Para engañar a la población, hacen promesas falsas de compra o venta de artículos, en portales de internet o redes sociales; en esta pandemia aprovechándose de la necesidad que impera, surgieron muchas estafas en las que les ofrecían medicamentos, mascarillas, oxigeno, gel antibacterial, cubre bocas, sanitizantes, desinfectantes, pruebas de covid, entre otros productos, engañando a las personas quienes proporcionaban sus datos de tarjetas bancarias o hacían pago en línea y jamás recibieron los productos, porque se trataba de estafas.

De igual manera, hubo un aumento de estafas bancarias, en las que mediante llamadas o correos, se hicieron pasar por personal de instituciones de crédito, tratando de confirmar datos personales o de sus cuentas y de manera ilegal o no autorizada, accedieron a las cuentas bancarias de muchos usuarios, utilizando como engaño métodos de sobrepago, cheque no solicitado, retiro automático de fondos, “Phishing” o correos electrónicos que le pide verificar su cuenta bancaria o número de cuenta de débito para hackear su contraseña y luego vaciar o transferir su dinero a otras cuentas.

Para cuidar los intereses de los usuarios del sistema financiero, existe la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros o mejor conocido por sus siglas como CONDUSEF. A través de su página oficial, informa las acciones de defensa que ha realizado la CONDUSEF en beneficio de los usuarios de servicios financieros, al mes de junio de 2020 realizó 691,616 acciones de defensa y se registraron 413, 540 folios únicos, en atención a acciones de defensa a través de las unidades, mediante atención a usuarios, reclamaciones por sector financieros, resoluciones de asuntos concluidos.

No obstante lo anterior, para los usuarios el recuperar su dinero, algunas veces fruto del trabajo de toda una vida, se convierte en un problema más, al enfrentarse con procedimientos legales complejos y muy largos.

En este sentido, las y los Diputados del Partido Revolucionario Institucional preocupados por garantizar la seguridad y cuidar del patrimonio de los usuarios de servicios financieros presentamos la presente Propuesta, misma que tiene por objeto lo siguiente:

1. Establecer entre las facultades de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios la de “*requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas para establecer mayores controles de seguridad tratándose de transacciones en línea y con tarjetas de crédito y/o débito”*.
2. Garantizar que se brinde una asesoría y defensoría legal de calidad, rápida, gratuita y oportuna a los usuarios, y
3. Agilizar los procedimientos que inician con las reclamaciones de los usuarios de servicios financieros hasta en casi la mitad, nos referimos a los procedimientos de conciliación y al de arbitraje; reduciéndose también en el plazo que tiene esta autoridad para emitir el Dictamen en caso de que no se opte por estos procedimientos, pero, cuando la Comisión advierta la procedencia de lo reclamado, actualmente dicho Dictamen tarda en resolverse 60 días hábiles, de aprobarse la presente reforma se resolvería en 20.

Así se propone introducir modificaciones en beneficio de los usuarios, garantizando al mismo tiempo que la autoridad cuente con la oportunidad suficiente para desahogar los procesos referidos.

Por las razones anteriores y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 71 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 59 fracción I, 60 y 67 fracción I de la *Constitución Política del Estado de Coahuila*, así como 21 fracción IV, 152 fracción I y demás relativos de la *Ley Orgánica del Congreso del Estado Independiente, Libre y Soberano de Coahuila de Zaragoza*, se presenta ante este H. Congreso del Estado, la siguiente:

**PROPUESTA DE INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO**

**ÚNICO.-** Se reforma: el contenido de la fracción XLIV del artículo 11, recorriéndose la actual a la siguiente fracción; el artículo 64; el primer párrafo del artículo 67; el primer párrafo de las fracciones I Bis, IV, VI, el cuarto y sexto párrafo de la fracción VII del artículo 68; el último párrafo del artículo 68 Bis1; el primer párrafo del artículo 69; las fracciones I, II, III primer párrafo, IV segundo párrafo, V y IX del artículo 75; el primer párrafo del artículo 81 y las fracciones I, III, IV y VI del artículo 90; asimismo se adiciona: un tercer párrafo al artículo 65, todas estas disposiciones de laLey de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

|  |
| --- |
| **Artículo 11.-** …1. a **XLIII. ….**

**XLIV.** Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas para establecer mayores controles de seguridad tratándose de transacciones en línea y con tarjetas de crédito y/o débito.**XLV.** Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento. |
| **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 **siete** días hábiles contados a partir de la fecha en que reciban la solicitud. |
| **Artículo 65.-** ……**También podrá hacerlo a través de medios electrónicos.** |
| **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.-** La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:1. …

**I Bis.** La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los **diez días hábiles** siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación. ...1. …

 1. …

…**IV.** La Comisión Nacional podrá suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los **cinco** días hábiles siguientes. ….**V. …****VI.** La Comisión Nacional cuando así lo considere o a petición del Usuario, en la audiencia 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 audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional; …**VII.** ……  ....  En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a **cinco** días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria. … La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de **siete** días hábiles. …**VIII.** …**IX.** … **X.** … ... ... …**XI.** … |
| **Artículo 68 Bis1.-** ...……… |
| **…****…**1. **a VI. …**

La Comisión Nacional contará con un término de **treinta** días hábiles para expedir el dictamen correspondiente. El servidor público que incumpla con dicha obligación, será sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos. |
| **Artículo 69.-** En el caso de que el Usuario no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los **cinco** días hábiles siguientes a la fecha fijada para su celebración justificación de su inasistencia, se acordará como falta de interés del Usuario y no podrá presentar la reclamación ante la Comisión Nacional por los mismos hechos, debiendo levantarse acta en donde se haga constar la inasistencia del Usuario.… |
| **Artículo 75.-** El procedimiento arbitral de estricto derecho se sujetará como mínimo a los plazos y bases siguientes: **I.** La demanda deberá presentarse dentro del plazo que voluntariamente hayan acordado las partes, el cual no podrá exceder de **siete** días hábiles; a falta de acuerdo entre ellas, dentro de los **cinco** días hábiles siguientes a la celebración del convenio, debiendo el actor acompañar al escrito la documentación en que se funde la acción y las pruebas que puedan servir a su favor en el juicio o en su caso ofrecerlas; **II.** La contestación a la demanda deberá presentarse dentro del plazo que voluntariamente hayan acordado las partes, el cual no podrá exceder de **siete** días hábiles; a falta de acuerdo entre ellas, dentro de los **cinco** días hábiles siguientes a la notificación de la misma, debiendo el demandado acompañar a dicho escrito la documentación en que se funden las excepciones y defensas correspondientes, así como las pruebas que puedan servir a su favor en el juicio o en su caso ofrecerlas; **III.** Salvo convenio expreso de las partes, contestada la demanda o transcurrido el plazo para hacerlo, se dictará auto abriendo el juicio a un período de prueba de **diez** días hábiles, de los cuales los cinco primeros serán para ofrecer aquellas pruebas que tiendan a desvirtuar las ofrecidas por el demandado y los diez restantes para el desahogo de todas las pruebas. Cuando a juicio del árbitro y atendiendo a la naturaleza de las pruebas resulte insuficiente el mencionado plazo, éste podrá ser ampliado por una sola vez. Concluido el plazo o la prórroga otorgada por el árbitro, sólo les serán admitidas las pruebas supervenientes, conforme a lo previsto en el Código de Comercio; …**IV.** … En este caso cuando a juicio del árbitro no se desahoguen las pruebas por causas imputables al oferente, se le tendrá por desistido del derecho que se pretende ejercer; **V.** **Cinco** días comunes a las partes para formular alegatos;**VI.** …**VII.** …**VIII.** …**IX.** En caso de que no exista promoción de las partes por un lapso de más de **cuarenta** días, contado a partir de la notificación de la última actuación, operará la caducidad de la instancia. |
| **Artículo 81.-** En caso de que el laudo emitido condene a la Institución Financiera y una vez que quede firme, ésta tendrá un plazo de **diez** días hábiles contado a partir de la notificación para su cumplimiento o ejecución.…… |
| **Artículo 90.-** Los Defensores tienen las siguientes obligaciones:**I.** Desempeñar y prestar los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, con la mayor atingencia, **inmediatez** y profesionalismo en beneficio de los Usuarios;**II.** …**III.** Interponer todos los medios de defensa que la legislación vigente le permita en aras de la **correcta** defensa de los Usuarios;**IV.** Ofrecer todas las pruebas que el Usuario le haya proporcionado, así como aquéllas **de las** que el propio Defensor se allegue, a fin de velar por los intereses de los Usuarios;1. …

**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 consignen los aspectos más relevantes de cada caso bajo su responsabilidad, así como el estado que guardan los mismos;**VII.** …**T R A N S I T O R I O****ÚNICO.-** La presente reforma entrará en vigor al día siguiente de su publicación el Diario Oficial de la Federación. |

**A T E N T A M E N T E**

**Saltillo, Coahuila de Zaragoza, septiembre de 2020.**

|  |
| --- |
|  |
| **DIP. JAIME BUENO ZERTUCHE** |
| **DEL GRUPO PARLAMENTARIO “GRAL. ANDRÉS S. VIESCA”,** **DEL PARTIDO REVOLUCIONARIO INSTITUCIONAL.** |
|  |

**CONJUNTAMENTE CON LAS DIPUTADAS Y LOS DIPUTADOS INTEGRANTES**

 **DEL GRUPO PARLAMENTARIO “GRAL. ANDRÉS S. VIESCA”,**

**DEL PARTIDO REVOLUCIONARIO INSTITUCIONAL.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **DIP. MARÍA ESPERANZA CHAPA GARCÍA** |  | **DIP. JOSEFINA GARZA BARRERA** |
|  |  |  |
| **DIP. GRACIELA FERNÁNDEZ ALMARAZ** |  | **DIP. LILIA ISABEL GUTIÉRREZ BURCIAGA** |
|  |  |  |
| **DIP. MARÍA DEL ROSARIO CONTRERAS PÉREZ** |  | **DIP. JESÚS ANDRÉS LOYA CARDONA** |
|  |  |  |
| **DIP. VERÓNICA BOREUE MARTÍNEZ GONZÁLEZ** |  | **DIP. JESÚS BERINO GRANADOS** |
|  |
| **DIP. DIANA PATRICIA GONZÁLEZ SOTO** |

LAS FIRMAS CONTENIDAS EN LA PRESENTE HOJA, FORMAN PARTE DE LA PROPUESTA DE INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR LA QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, CON EL OBJETO DE OTORGAR LA FACULTAD A LA CONDUSEF DE REQUERIR A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS QUE TOMEN MEDIDAS ADECUADAS PARA ESTABLECER MAYORES CONTROLES DE SEGURIDAD TRATÁNDOSE DE TRANSACCIONES EN LÍNEA Y CON TARJETAS DE CRÉDITO Y/O DÉBITO.