

QUE ADICIONA EL NUMERAL V-BIS AL ARTÍCULO 106 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO, A CARGO DEL DIPUTADO GERMÁN ERNESTO RALIS CUMPLIDO, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MOVIMIENTO CIUDADANO

El proponente, Germán Ernesto Ralis Cumplido, diputado integrante del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 71, fracción II, y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 55, fracción II, 56, 62 y demás relativos del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, somete a consideración de esta soberanía, la presente iniciativa con proyecto de decreto que adiciona el numeral V-Bis al artículo 106 de la Ley de Instituciones de Crédito, al tenor de la siguiente

Exposición de Motivos

Las instituciones bancarias nos ofrecen una forma muy útil de realizar operaciones financieras a través de los cajeros automáticos; desde disposición de efectivo, como consulta de saldo, pago de servicios o compra de los mismos (telefonía móvil).¹

Son múltiples los beneficios que otorga el banco a través de cajeros automáticos, destacando que la practicidad de los cajeros radica en la rapidez del servicio, inmediatez que se ve afectada por el ofrecimiento de la contratación de un seguro en caso de robo, créditos de nómina, créditos personales, préstamos al consumo o seguros de vida, entre otros, donde por un error del cliente este puede terminar aceptando un servicio sin su consentimiento o de manera consiente.

Lo que esta iniciativa pretende es proteger a los usuarios de cajeros automáticos para **evitar que contraten algún tipo de crédito o cualquier otro servicio sin antes haberse brindado información detallada**, y en su lugar, **sólo esté permitido que los cajeros otorguen publicidad informativa sin opción a contratación**, ya que actualmente la forma en que trabajan los cajeros puede ser considerado como **publicidad engañosa y que pretende hacer caer en el error a los usuarios**, ya que de hecho hay muchos usuarios ni siquiera tienen un manejo correcto y ágil de los mismos y algunos otros, presionados por la fila de personas que esperan usar el cajero, o por la misma prisa de su día, pueden llegar a oprimir una opción no deseada.

La forma en la que actualmente funcionan este tipo de contrataciones a través de los cajeros automáticos, **obliga a los usuarios a perder tiempo e incluso dinero para poder pelear por sus derechos** en contra de estas instituciones recurriendo por ejemplo a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef).

El problema obligó a que la Condusef emitiera recomendaciones al respecto, ya que instituciones bancarias como son HSBC, BBVA Bancomer, Santander, Banamex, Inbursa, Banorte, Afirme y Banco del Bajío ofrecen a través de cajeros automáticos diferentes tipos de créditos,² ya que **estas prácticas pueden afectar las finanzas personales del usuario, así lo expuso la Condusef**. Por ejemplo, BBVA Bancomer, ofrece un crédito de nómina que cual se activa directamente en el cajero automático y si el usuario quiere cancelarlo tendrá que asistir en un término de 10 días posteriores a la contratación del mismo.³

La mayoría de los créditos que se ofertan en el cajero se pre-autorizan, concretando de manera directa el crédito en alguna sucursal de la institución bancaria; en contraste, Afirme y Banco del Bajío autorizan algún crédito para los usuarios siempre y cuando la empresa en la que laboran solicite el servicio.

En un informe realizado por la Condusef sobre las reclamaciones de los usuarios presentadas en cajeros automáticos, de enero a septiembre de 2016, un 75% de las quejas recibidas era debido a que el cajero no había entregado el monto solicitado de forma completa, lo que corresponde a 234,062 reclamos, le siguen los reclamos por cargo de servicios de adquirencia y abono por servicio de adquirencia con 25,393 y 32,710 en reclamos.⁴

Gracias a los problemas presentados, la Condusef emitió una guía en la cual proporciona **7 pasos para utilizar el cajero automático y cómo actuar ante una situación en el mismo**, uno de los puntos versa sobre el tiempo que puede llevar al usuario utilizar el cajero, ya que al hacerlo de manera apresurada **puede contratar un seguro que no desea o crédito que no necesita y que derivado del mismo tenga problemas para cancelarlo.**⁵

De las recomendaciones emitidas por la Condusef, se plantea que si por error se autorizó algún servicio o crédito ya sea por distracción, de manera inmediata se deberá de comunicar al banco para cancelarlo y evitar cargos no planeados, y si es la decisión del usuario adquirir el servicio por esta vía, deberá de comisarse a la institución bancaria o asistir a la misma para saber más información acerca del crédito o seguro y aclara cualquier duda.⁶

La contratación automática, dependiendo la institución bancaria, **puede obligar a que gracias a la desatención sobre los movimientos de su cuenta, los usuarios no se percaten de las irregularidades, y que una vez vencido el término para cancelar el servicio, la institución bancaria les empiecen a cobrar ciertas cantidades por el servicio, o bien, incluso a pagar una cuota por su cancelación**, cuando la contratación de cualquier servicio debe estar condicionada a que se brinde información precisa sobre el servicio, así como a la aclaración de dudas y todo lo que deriva del mismo como cuotas, pagos, intereses o montos otorgados.

Legislemos por la procuración de las buenas prácticas y regulemos a las instituciones financieras para que los tarjetahabientes disfruten de información clara en su beneficio.

Considerandos

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en su artículo 4 otorga facultades a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), marcando como objetivo la equidad de las relaciones entre el usuario y las instituciones financieras, apoyando con elementos que fortalezcan la seguridad jurídica y patrimonio propio las operaciones realizadas y relaciones que ambas establezcan.⁷

La Condusef, siendo la institución que emite recomendaciones sobre temas financieros para seguridad y beneficio de los usuarios de instituciones bancarias, a pesar del esfuerzo por hacer recomendaciones y guías acerca de temas relacionados con los cajeros automáticos y el cómo operan, solo tiene el poder de emitir recomendaciones, es por eso que esta iniciativa busca dar formalidad y cumplimiento a lo estipulado por la misma institución.

La disposición emitida por la Condusef sobre la transparencia aplicable de las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, en su artículo 47 establece las actividades que se apartan de las sanas prácticas y usos relativos de operaciones y servicios por parte de las instituciones financieras; las siguientes fracciones:

- I. Sujetar las promociones de operaciones y servicios financieros que se ofrezcan por cualquier medio a requisitos no previstos en las ofertas, salvo que se incluya la frase “aplican restricciones

o consultar en... (página de Internet de la Institución Financiera)”; Si la Institución Financiera no cumple, el Usuario podrá optar por exigir la celebración de la operación, la prestación del servicio en los términos ofrecidos, o por solicitar la terminación del contrato de la que derive;

II. Proporcionar al Usuario información engañosa o que induzca a error sobre las operaciones y servicios financieros;

III. Omitir información de la oferta vinculante;

IV. Introducir en las operaciones y servicios financieros, condiciones que no concuerden con las ofertadas o contratadas;

V. Abstenerse de entregar a los Usuarios que lo soliciten, la información o documentos necesarios para conocer las características de una operación o servicio, previamente a su contratación;⁸

Cuestiones que en ocasiones no se cumplen debido a que en los cajeros automáticos se ofertan los créditos o seguros sin información suficiente para saber si es engañosa en el monto a pagar o las cuotas que hay que cubrir, llevando con ello a omitir información vinculante a la oferta.

Por lo anteriormente expuesto, se somete a su consideración, la presente iniciativa con proyecto de

Decreto que adiciona el numeral V-Bis al artículo 106 de la Ley de Instituciones de Crédito

Único. Para quedar como sigue:

Artículo 106. A las instituciones de crédito les estará prohibido:

I. A V. ...

V-Bis. Otorgar y celebrar créditos, préstamos o donaciones con su clientela a través de cajeros automáticos;

VI. al XXI. ...

Transitorio

Único. El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Notas

1 “¿Qué hacer si aceptaste un crédito por error en el cajero automático?”. Excélsior. Sonia Soto. 27 de enero de 2017.

<http://www.excelsior.com.mx/nacional/2017/01/27/1142582>

2 “¿Te ofrecieron un crédito por el cajero automático?”. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. 28 de junio de 2015. <http://www.gob.mx/condusef/prensa/te-ofrecieron-un-credito-por-el-cajer-o-automatico>

3 Ídem.

4 “Movimientos de la banca que afectan el patrimonio de los usuarios”. Condusef. Febrero de 2017. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/190788/MOVIMIENTOS_Y_OPERACIONES_DE_LA_BANCA_ENE-SEP_2016_VERSI_N_PRENDA_13_02_2017.pdf

5 “Conduguía”. Siete recomendaciones para utilizar el cajero automático. CONDUSEF. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/95742/CONDUGUIAS-CAJEROS AUTOMATICOS.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/95742/CONDUGUIAS-CAJEROS_AUTOMATICOS.pdf)

6 “¿Te ofrecieron un crédito por el cajero automático?”. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. 28 de junio de 2015. [http://www.gob.mx/condusef/prensa/te-ofrecieron-un-credito-por-el-cajer o-automatico](http://www.gob.mx/condusef/prensa/te-ofrecieron-un-credito-por-el-cajer-o-automatico)

7 “Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros”. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/64.pdf>

8 “Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas”. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Jueves 30 de octubre de 2014. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/78268/disposiciones-tran sparencia-if-sofom.pdf>

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, a 25 de abril de 2017.

Diputado Germán Ernesto Ralis Cumplido (rúbrica)