



UDRS

Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno ING.CHRISTIAN ESTÉVEZ HIDALGO

Nombre del tema CONDUSEF, EL PROCEDIMIENTO DE QUEJA QUE SE LLEVA A CABO, LOS MOTIVOS PARA INICIARLO Y LAS FUNCIONES DE ESTA INSTITUCIÓN

Nombre de la Materia DELITOS ESPECIALES

Nombre del profesor LIC. MONICA ELIZABETH CULEBRO GOMEZ

Nombre de la Licenciatura DERECHO BANCARIO

Cuatrimestre

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas A 29 De Julio del 2022

LA IMPORTANCIA DE LA CONDUSEF EN LA SOCIEDAD Y LA RELEVANCIA DEL ARBITRAJE COMERCIAL

Todos en algún momento hemos sufrido de algún cargo no reconocido, algún depósito que no llegó a destino, o hemos sido afectados con un robo de datos bancarios, sin embargo, muchas ocasiones no denunciamos por falta de tiempo, o una respuesta negativa por parte del banco.

El mejor respaldo ante una situación de abuso financiero, y buscas el apoyo de alguna institución para hacer valer tus derechos, pero desconoces cómo hacerlo. Pues bien, debes saber que la Condusef tiene como prioridad defender y apoyar a los usuarios que han sufrido algún abuso de este tipo por parte de alguna institución. Por este motivo, en los siguientes párrafos te diremos, paso a paso, cómo puedes levantar ante la Condusef tus quejas.

En cualquier caso, La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) nos ofrece distintos canales de atención para meter una queja contra una institución financiera.

En este organismo, la gente puede presentar quejas contra bancos, fintechs, aseguradoras, afores, entre otras instituciones financieras, según sea el caso.

Para el caso de se requiera agendar una cita de manera presencial, la Condusef solo da atención en los siguientes casos: Para reclamar sobre un posible robo de identidad, en caso entregar algún documento o información que complemente la denuncia previamente realizada o personas adultas mayores o con capacidades diferentes que no tengan la posibilidad de realizar un trámite de manera remota.

Una de las ventajas de realizar una aclaración por el Portal de Queja Electrónica es que con el número de folio se podrá dar un seguimiento más accesible del caso.

Según datos de la Condusef, del total de reclamaciones recibidas hasta julio de este año, 36% fueron de realizadas por adultos mayores, y entre los casos que más se repiten se encuentran fueron los consumos y cargos no reconocidos, además de transferencias no reconocidas.

De acuerdo a la ley de protección de usuario el Artículo 1º establece 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.”

Así como se utiliza la ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, Ley de Instituciones de Crédito, Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, Ley para

Regular las Sociedades de Información Crediticia y Ley Federal de Procedimiento Administrativo para protección de los mismos.

El arbitraje en México, principalmente el comercial de carácter internacional, ha tenido un auge muy importante a partir de la firma de diversos tratados de libre comercio, así como la celebración de otros acuerdos que lo han colocado como uno de los países con mayor apertura comercial.

Al ser el arbitraje un procedimiento idóneo para la resolución de controversias que se suscitan en las relaciones comerciales, ha ocasionado que la cultura del arbitraje se vea cada vez más fortalecida en el ámbito empresarial, principalmente en procedimientos arbitrales internacionales; sin embargo, no sucede lo mismo en el ámbito interno, a pesar de ser una figura que está debidamente regulada en el Código de Comercio y en los códigos civiles de las entidades federativas. Por otra parte, a pesar de ser uno de los pilares más importantes de la economía de cualquier país, el sector financiero es el sector en el que resulta más evidente su carencia de efectividad.

Para Medina Mora, el arbitraje comercial es entendido como el desarrollo procesal de un convenio privado que, con el apoyo del orden jurídico positivo, encomienda la resolución de controversias mercantiles entre las partes que lo han celebrado a un árbitro o a un tribunal arbitral independiente y les señala los términos básicos de su misión, les indica el derecho aplicable al fondo de la controversia y las reglas del procedimiento arbitral, además de que conviene el lugar y la lengua del arbitraje

El primero de ellos se refiere a la naturaleza del acto. En ese sentido, la legislación de la materia señala qué actos deben ser considerados como mercantiles; así, por ejemplo, el Código de Comercio establece, en su artículo 75, que se reputan actos de comercio, entre otros, las operaciones de los bancos, los contratos de seguro, los depósitos en los almacenes generales de depósito y todas las operaciones hechas sobre los certificados de depósito y bonos de prenda librados por los mismos, las operaciones contenidas en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, como pudieran ser fideicomisos, contratos de arrendamiento financiero, factoraje, emisión de obligaciones, etc.; es decir, prácticamente abarca todas las actividades que llevan a cabo las distintas entidades de carácter financiero.

El principio en que basa su existencia el procedimiento arbitral privado de carácter comercial es, sin lugar a dudas, el de la autonomía de la voluntad. Si las partes no han manifestado su consentimiento en el sentido de someter sus diferencias al arbitraje, éste no podrá llevarse a cabo, es decir, es un requisito sine qua non que las partes tengan pactado un acuerdo arbitral para aplicarse en caso de surgir una desavenencia en su relación jurídica, sea mediante una cláusula en el contrato principal o en convenio por separado, antes de surgir el problema o una vez que éste se presenta

El procedimiento inicia cuando la Condusef recibe una reclamación en contra de alguna institución financiera, y entonces debe agotar el procedimiento de conciliación, para lo cual

correrá traslado a la institución, acompañando los elementos que el usuario reclamante hubiere aportado, requiriéndole que rinda un informe sobre el particular, respondiendo en forma razonada cada uno de los hechos que dieron motivo a la reclamación y fijando la fecha para la celebración de la audiencia de conciliación.

En la audiencia se exhorta a las partes a conciliar sus intereses y, en caso de no llegar a un arreglo, el conciliador deberá consultar el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral en Materia Financiera, previsto en esa misma ley, a efecto de informar a las mismas si la controversia es susceptible de resolverse mediante el arbitraje de esa Comisión; de ser el caso, las invitará a que, de común acuerdo y voluntariamente, designen como árbitro para resolver sus intereses a la propia Condusef, quedando a su elección que sea en amigable composición o de estricto derecho. En el supuesto de que alguna de las partes decida no someterse al arbitraje, entonces se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes.

Como podemos observar, de acuerdo con la legislación mexicana, las controversias que se susciten entre los prestadores de servicios financieros y los usuarios son susceptibles de ser resueltos mediante el procedimiento arbitral. Ahora pasaremos a analizar la cuestión de si es conveniente que la controversia deba ser resuelta por un organismo público o si es conveniente que sea un ente privado quien funja como árbitro, sea árbitro único o tribunal arbitral.

Ahora bien, pese a que se ha venido contemplando que la autoridad pueda participar como árbitro en este tipo de procedimientos, detectamos un punto que puede ser relevante para influir en el ánimo de las instituciones financieras para negarse a someterse al arbitraje: consiste precisamente en el objeto de la ley y en el de la propia Comisión, que puede provocar cierta resistencia de las instituciones financieras en cuanto a la imparcialidad de la Comisión.

En efecto, como lo señalamos anteriormente, la Leprodusef establece que su objeto es 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. Queda claro que la finalidad primordial de la ley es proteger y defender los derechos de los usuarios de los servicios financieros y establece en su artículo 4 que dicha protección y defensa estará a cargo precisamente de la Condusef.

Ahora bien, la protección y defensa que esta ley encomienda a la Condusef, tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

Tal vez sea una apreciación errónea de las instituciones, pero seguramente se preguntarán si es conveniente elegir como árbitro a una institución cuya finalidad principal es defender al contrario y además al amparo de una ley que tiene precisamente ese objetivo.

Como todo procedimiento arbitral, el arbitraje financiero tiene su origen en la autonomía de la voluntad de las partes. Es un requisito indispensable que los involucrados manifiesten su voluntad en el sentido de que un tercero dirima la controversia suscitada en su relación jurídica de manera vinculatoria para ambos, decidiendo la cuestión de acuerdo con las bases que ellos mismos hayan establecido al efecto. Sobre este particular, la Leprudusef establece que el juicio arbitral sea en amigable composición o que de estricto derecho debe estar fundamentado en un convenio que se hará constar en el acta que al efecto suscriban las partes ante la Condusef al cierre del procedimiento conciliatorio a que nos referimos anteriormente

En conclusión Las controversias que se susciten entre las entidades del sistema financiero y los usuarios a quienes les brindan sus productos y servicios son susceptibles de resolverse mediante el arbitraje comercial, en virtud de que las operaciones que se realizan son considerados como actos mercantiles y a las instituciones también se les considera como comerciantes, además de que el propio ordenamiento jurídico no excluye del conocimiento arbitral dicha materia, sino, por el contrario, dispone que sea arbitrable.

El hecho de que tanto la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros como la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tengan como finalidad primordial la protección y defensa de los usuarios de este tipo de servicios puede llegar a inhibir la decisión de las entidades financieras para someterse al arbitraje, en virtud de que la propia ley prevé una inclinación natural a favor de los usuarios, lo que puede provocar una desconfianza comprensible en las instituciones y probablemente ha hecho que los arbitrajes financieros sean prácticamente inexistentes, no obstante que las instituciones financieras tengan la posibilidad de solicitar que el comité arbitral especializado, encargado de revisar y autorizar el laudo respectivo, esté integrado exclusivamente por especialistas independientes, por lo que sería adecuado que la Condusef se limite a cumplir con su fin primordial mediante las diversas actividades que actualmente realiza, es decir, mediante la promoción de la cultura financiera, la orientación, consulta jurídica, la recepción de quejas y seguimiento mediante la conciliación y la defensa judicial (e incluso arbitral) de los propios usuarios, pero que se elimine la posibilidad de ser árbitro en las controversias aludidas.

Consideramos más conveniente que a dicha autoridad se le asigne la función de administradora de los arbitrajes, para que desde ese papel neutral pueda coadyuvar en conseguir el equilibrio de los participantes en el sector. Asimismo, es recomendable que se modifiquen las reglas del arbitraje de la Condusef para regular el procedimiento en forma más flexible y no con la rigidez como actualmente se establece, dejando incluso la integración del tribunal a árbitros privados e independientes que sean designados por las partes o sugeridos por la propia Comisión.

Si bien uno de los factores a considerar para mantener a la Condusef como árbitro y substanciadora del procedimiento es la gratuidad del servicio que presta, de acuerdo con el principio de que la impartición de la justicia debe ser gratuita y de que un número importante de la población no cuenta con recursos para hacer frente a este tipo de

procedimientos con árbitros independientes, consideramos que esto no debe ser un obstáculo, ya que podría contemplarse el establecimiento de tarifas adecuadas para cubrir los gastos del procedimiento y los honorarios del tribunal, dependiendo de la complejidad y el monto del asunto, tal como lo hacen las diversas entidades administradoras, tanto nacionales como internacionales, que han demostrado con éxito dicha alternativa.

La forma en que se regulan actualmente los procedimientos arbitrales en la ley en la materia limita las facultades de las que deben gozar las partes en ejercicio del principio de autonomía de la voluntad en materia de arbitraje y lesionan el principio de flexibilidad propio de este tipo de procedimientos, por lo que es necesario que el procedimiento se ajuste al estándar internacional contenido en el Código de Comercio, para que las partes puedan pactar libremente y dentro de los parámetros del interés público la forma en que habrán de resolver sus conflictos, tal como se lleva a cabo actualmente en los arbitrajes privados de carácter comercial, nacionales e internacionales, que han hecho del arbitraje un verdadero método alternativo para la solución de controversias, ágil, flexible y confiable para las partes, sin necesidad de tener que comparecer ante los tribunales estatales a dirimir sus controversias.

BIBLIOGRAFIA

Medina Mora, Raúl, Cláusula y acuerdos arbitrales, en Péreznieta Castro, Leonel (compilador), Arbitraje comercial internacional, México, Fontamara, 2006, p. 15.

Cfr. Barrera Graf, Jorge, Instituciones de Derecho mercantil, Porrúa, México, 2000, p. 1; León Tovar, Soyla H., Contratos mercantiles, Oxford University Press, México, 2007, p. 1 y ss; Sirvent Gutiérrez, Consuelo, Derecho mercantil, 2ª edición, Porrúa, 2015, p. 3 y ss

Art. 1050 del Código de Comercio.

Los artículos 9 de la Ley de Instituciones de Crédito ; 114, 235, 254, 273, 302 y 324 de la Ley del Mercado de Valores ; 15 de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras; 16 de la Ley de Uniones de Crédito ; 2-xi, xvi, xvii y 48 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas; 8 de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito; y 3, fracciones-xi y xii, de la Ley de Ahorro y Crédito Popular