



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ACUERDO A/002/2015 por el que se emiten las Disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza a que se refiere el artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Procuraduría Federal del Consumidor.- Oficina de la C. Procuradora.

ACUERDO A/002/2015 POR EL QUE SE EMITEN LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE DESPACHOS DE COBRANZA A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 17 BIS 4 DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.

LORENA MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, Procuradora Federal del Consumidor, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 20, 24 fracción XXIV; y 27 fracciones I y XII de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 2 fracción VI, 2 Bis, 3 fracciones I, III, VIII y X, 17 Bis 1, 17 Bis 2, 17 Bis 3 y 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; 8 fracciones III y VIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y

CONSIDERANDO

Que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, así como de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Que la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros otorga facultades a la Procuraduría Federal del Consumidor para la supervisión y vigilancia del cumplimiento de lo dispuesto por la misma y de las disposiciones que de ella emanan, respecto de las Entidades Comerciales.

Que por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero de 2014, se adicionaron los artículos 17 Bis 1, 17 Bis 2, 17 Bis 3 y 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para establecer la obligación de las Entidades Comerciales de tener a disposición de sus clientes los datos de identificación de los despachos externos que realicen la cobranza de los créditos que otorgan y de aquellos auxiliares que las apoyen en las operaciones de negociación y reestructuración de créditos, así como la obligación de supervisar las actividades realizadas por los despachos de cobranza contratados por ellas.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 Bis 4, en relación con el artículo 2 Bis, ambos de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, corresponde a la Procuraduría Federal del Consumidor emitir disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza, por lo que se refiere a Entidades Comerciales.

Que las Entidades Comerciales son definidas como las sociedades que de manera habitual otorguen créditos, préstamos o financiamientos al público, de conformidad a lo dispuesto por la fracción X del artículo 3 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Que en términos de lo dispuesto por el artículo 9 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los proveedores de bienes o servicios incurren en responsabilidad, por los actos de sus colaboradores, subordinados y toda clase de vigilantes, guardias o personal auxiliar que les presten sus servicios, hipótesis en las cuales se encuentran los despachos de cobranza.

Que la Procuradora Federal del Consumidor cuenta con las facultades suficientes para emitir disposiciones de carácter general, que permitan a la Procuraduría el ejercicio de las atribuciones legales y reglamentarias que tiene conferidas, mediante acuerdo que se publique en el Diario Oficial de la Federación; por lo anteriormente expuesto, he tenido a bien expedir las siguientes:



DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE DESPACHOS DE COBRANZA A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 17 BIS 4 DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

CAPÍTULO I

OBJETO

Artículo 1.- El objeto de las presentes disposiciones es establecer las obligaciones específicas de las Entidades Comerciales a las que se refiere la fracción X del artículo 3 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, relacionadas con los despachos de cobranza, así como el procedimiento para la substanciación de quejas y sus sanciones.

CAPÍTULO II

DEFINICIONES

Artículo 2.- Para los efectos de las presentes disposiciones de carácter general, se entenderá por:

- I. **Cliente:** a la persona que recibe algún crédito, préstamo o financiamiento de alguna Entidad Comercial o que utiliza los medios de disposición emitidos por ésta.
- II. **Cobranza:** conjunto de actividades que se realizan, fuera de un procedimiento judicial para la recuperación de cantidades de dinero que adeuda el cliente, cuyo origen es un crédito, préstamo o financiamiento otorgado por una Entidad Comercial.
- III. **Crédito al Consumo:** a las operaciones celebradas por las Entidades Comerciales: créditos directos, denominados en moneda nacional, extranjera o en UDIs, así como los intereses que se generen otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, de créditos personales cuyo monto no exceda el equivalente a tres millones de unidades de inversión, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero.
- IV. **Deudor:** a la persona que haya incurrido en mora respecto de algún pasivo que tenga con la Entidad Comercial como resultado del otorgamiento de un crédito, préstamo o financiamiento.
- V. **Despacho de Cobranza:** persona física o moral, cualquier tercero o representante que realice actos de cobranza de manera extrajudicial de los créditos, préstamos o financiamientos que otorgan las Entidades Comerciales; así como aquellos que apoyen en las operaciones de negociación y reestructuración de créditos con los deudores de dichas Entidades.
- VI. **Entidad Comercial:** a las sociedades que de manera habitual otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público.
- VII. **Ley:** Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- VIII. **Medio de Disposición:** a las tarjetas de débito asociadas a depósitos bancarios de dinero a la vista, a las tarjetas de crédito emitidas al amparo de un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, a los cheques, a las órdenes de transferencia de fondos incluyendo el servicio conocido como domiciliación, cualquier tipo de dispositivo o interfaz, así como aquellos otros que el Banco de México reconozca mediante disposiciones de carácter general.
- IX. **Medios Electrónicos:** Los dispositivos tecnológicos para transmitir o almacenar datos e información, a través de computadoras, líneas telefónicas, microondas o de cualquier otra tecnología.
- X. **Procuraduría:** la Procuraduría Federal del Consumidor.
- XI. **Sucursal:** Establecimiento de la Entidad Comercial.



CAPÍTULO III

OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES COMERCIALES

Artículo 3.- Las Entidades Comerciales deberán, en todo momento, observar lo siguiente:

- I. A través de medios electrónicos y en sucursales o establecimientos, deberán tener a disposición de sus clientes de manera visible los datos de identificación de los despachos de cobranza, para que los puedan localizar e identificar.
- II. La información citada en la fracción anterior, deberá ser al menos la siguiente:
 - A. Tratándose de personas físicas encargadas de realizar la cobranza, negociación o reestructuración:
 - a) Nombre;
 - b) Dirección donde realiza sus gestiones;
 - c) Números telefónicos utilizados para realizar sus gestiones;
 - d) Registro Federal de Contribuyentes; y
 - e) Correo electrónico.
 - B. Tratándose de personas morales encargadas de realizar la cobranza, negociación o reestructuración:
 - a) Denominación o razón social y nombre comercial;
 - b) Dirección donde realiza sus gestiones;
 - c) Números telefónicos utilizados para realizar sus gestiones;
 - d) Registro Federal de Contribuyentes;
 - e) Correo electrónico y en su caso, página electrónica;
 - f) Nombre de los socios y en su caso, principales representantes legales;
 - g) Nombre de las personas físicas autorizadas para llevar a cabo las actividades de cobranza, negociación o reestructuración.
- III. Actualizar cada tres meses los datos a que se refieren los apartados A y B de la fracción anterior.
- IV. Supervisar de manera permanente que las actividades realizadas por sus despachos de cobranza, se ajusten a la normatividad aplicable para su operación.
- V. Tener actualizada de manera permanente la información relativa al número de quejas presentadas en contra de los despachos de cobranza, así como la información que permita al cliente dar seguimiento a su queja y conocer el trámite en que se encuentra la misma.
- VI. Conservar en sus archivos el contrato celebrado para otorgar el crédito, préstamo o financiamiento, en el que conste la fecha y objeto del mismo, así como el documento en el que conste el costo total del crédito préstamo o financiamiento, las cantidades pagadas por el cliente, hasta el día en que el despacho de cobranza tomó el crédito, las razones que originaron la cobranza y la suma total motivo del adeudo.

Para el caso de que la Entidad Comercial ceda los derechos de cobro y en consecuencia transfiera la documentación a un tercero deberá notificarlo al deudor.
- VII. Dicha documentación debe estar a disposición para los titulares del crédito, préstamo o financiamiento.



- VIII.** Supervisar que los despachos de cobranza, cuando realicen por sí actividades de cobranza u operaciones de negociación y reestructuración de créditos dirigidas a sus clientes cumplan con la normatividad aplicable para su operación.
- IX.** Establecer a través de medios electrónicos un sistema para recibir las quejas de los clientes, contra los despachos de cobranza.
- X.** Recibir las quejas de los clientes, contra los despachos de cobranza mediante escrito libre, en sus establecimientos y vía telefónica.
- XI.** Conservar en sus archivos los contratos que celebren con los despachos de cobranza para que éstos puedan realizar la cobranza, negociación o reestructura.
- XII.** Remitir el informe a que se refiere el artículo 11 de las presentes Disposiciones a la Subprocuraduría de Servicios y a la Dirección General de Delegaciones.
- XIII.** Guardar la confidencialidad respecto de los datos personales que recabe de sus clientes o deudores, adoptar las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permitan proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso o tratamiento no autorizado y asegurarse que los despachos de cobranza y terceros a quienes transfiera su cartera vencida, cumplan con las obligaciones previstas en la presente sanción, y
- XIV.** Mantener a disposición de la Procuraduría, los documentos con el que se acredite el cumplimiento de las fracciones anteriores.

Artículo 4.- Las Entidades Comerciales serán responsables de que los despachos de cobranza al realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración de sus créditos, préstamos o financiamientos, se sujeten a lo siguiente:

- I.** Establecer mecanismos que permitan la plena identificación del deudor, obligado solidario o aval, antes de establecer el primer contacto.
- II.** Indicar al deudor, en el primer contacto que establezcan, ya sea por escrito o verbalmente, según sea el caso:
 - a)** Nombre, denominación o razón social y nombre comercial del despacho de cobranza y de la persona encargada de realizar dicha actividad;
 - b)** Domicilio, número telefónico y nombre de las personas responsables de la cobranza;
 - c)** Entidad Comercial que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento de que se trate;
 - d)** Contrato u operación motivo de la deuda en que se basa la acción de cobranza;
 - e)** Importe a pagar, desglosando el monto principal, intereses ordinario, moratorios, comisiones y cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo al contrato celebrado y fecha de cálculo;
 - f)** Condiciones para liquidar el adeudo;
 - g)** Domicilio, correo electrónico y número telefónico de la Entidad Comercial en donde se recibirán las quejas por prácticas de cobranza;
 - h)** Que el o los pagos sólo podrán ser realizados a la Entidad Comercial que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento; y
 - i)** Hacer del conocimiento del deudor que podrá levantar quejas en contra del despacho de cobranza ante la Procuraduría Federal del Consumidor.



- III. Las visitas o llamadas telefónicas al domicilio del deudor, para llevar a cabo la cobranza, negociación o reestructuración deberán reunir los siguientes requisitos:
 - a) Sólo podrá realizarse una vez que se tiene constancia fehaciente de que existe un adeudo y en ningún caso, previamente a la fecha de pago;
 - b) Deberán hacerse respetuosamente;
 - c) Sólo podrán realizarse de lunes a viernes y en días hábiles, entendiéndose por ellos, los que no son días de descanso obligatorio en términos de la Ley Federal del Trabajo;
 - d) Deberán realizarse dentro del horario comprendido entre las 07:00 y las 22:00 horas, de acuerdo a los husos horarios del lugar en donde se encuentre el cliente.
- IV. La cobranza deberá entenderse únicamente con el deudor y/o en su defecto, con los deudores solidarios o avales.
- V. Documentar por escrito y poner a disposición del cliente: el acuerdo de pago, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos; indicando los términos y condiciones que permitan identificar la oferta, descuento, condonación o quita; si el acuerdo incluye cualquiera de estos conceptos; la aplicación del importe a pagar, desglosando el monto principal, intereses ordinarios, moratorios y en su caso cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo al contrato incluyendo los cálculos respectivos; si con ello se obtendrá el finiquito o liquidación del adeudo o sólo se cubrirá un pago parcial; y, señalar el número de cuenta de la Entidad Comercial en el que se realizará el pago, con referencia al número de crédito de que se trate.
- VI. Entregar a la Entidad Comercial como al deudor los documentos que contengan los acuerdos referidos en la fracción anterior.
- VII. Una vez liquidado el adeudo, entregar al deudor carta finiquito o de no adeudo expedido por la Entidad Comercial, así como realizar las gestiones de baja del buró de crédito.
- VIII. Proporcionar a solicitud del deudor, las constancias de cualquier trámite presencial o telefónico realizado ante el despacho de cobranza.

Artículo 5.- Las Entidades Comerciales serán responsables de que los despachos de cobranza al realizar el cobro, negociación o reestructuración no realicen las siguientes conductas:

- I. Dirigirse a personas distintas al cliente, obligado solidario o aval, particularmente con menores de edad, personas con discapacidad y adultos mayores, a menos que este último se trate del cliente.
- II. Establecer contacto en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la entidad comercial o el propio cliente, obligado solidario o aval.
- III. Enviar comunicaciones a terceros con excepción de deudores solidarios o avales en las que se dé a conocer el incumplimiento de pago.
- IV. Realizar visitas o llamadas telefónicas al domicilio del consumidor entre las 22:01 y las 06:59 horas, de acuerdo a los husos horarios en que se encuentre el deudor.
- V. Hacer uso de lenguaje ofensivo, obsceno o de palabras altisonantes, acosar, amedrentar, intimidar o amenazar al establecer comunicación con el cliente, sus avales, deudores solidarios, familiares, amigos o compañeros de trabajo.
- VI. Utilizar cartelones, anuncios o cualquier medio impreso que estén a la vista del público, o en el exterior del domicilio o empleo del deudor, en los que se haga referencia al adeudo del cliente.



- VII. Usar documentos que aparenten ser escritos judiciales.
- VIII. Ostentarse como representantes de órgano jurisdiccional u otra autoridad.
- IX. Utilizar formatos o papelería que simulen demandas.
- X. Enviar correspondencia al cliente con leyendas exteriores, o a la vista, que mencionen que el comunicado trata de una cobranza.
- XI. Emplear medios masivos de comunicación o difusión, con el propósito de hacer pública la deuda del cliente, conducta que será sancionable de conformidad con lo dispuesto por los artículos 9 y 36 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- XII. Recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo.
- XIII. Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como “no disponible”, “confidencial”, “oculto”, “privado” o cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación.

La comisión de alguna de las conductas anteriores se considera una práctica comercial abusiva y coercitiva, en términos de lo dispuesto por el artículo 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

ARTÍCULO 6.- Cuando las Entidades Comerciales realicen gestiones de Cobranza a través de sus unidades administrativas, procurarán sujetarse en lo aplicable a lo establecido en los artículos 4 y 5 de las presentes Disposiciones.

CAPÍTULO IV

RESPONSABILIDAD

Artículo 7.- Las Entidades Comerciales serán responsables de los actos que realicen los despachos de cobranza contrarios a las presentes disposiciones, en términos de lo dispuesto por el artículo 9 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Artículo 8.- La Procuraduría Federal del Consumidor tiene atribuciones para sancionar conforme a estas disposiciones, con fundamento en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley Federal de Protección al Consumidor, a las Entidades Comerciales que realicen por sí o a través de intermediarios, actividades de cobranza extrajudicial, así como de aquellos que les brinden apoyo en las operaciones de negociación y reestructuración de créditos, con aquellas personas que por alguna razón sean deudores frente a éstas, cuando infrinjan las disposiciones contenidas en la Ley así como en las presentes disposiciones de carácter general.

CAPÍTULO IV

DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA DESPACHOS DE COBRANZA

Artículo 9.- Las personas que consideren que han sido vulneradas en sus derechos por parte de los despachos de cobranza, podrán presentar su queja vía electrónica o telefónica en contra de la actuación del despacho de cobranza ante la Entidad Comercial acreedora o por escrito, en cualquiera de sus sucursales.

Asimismo, la podrán presentar por vía electrónica ante la Procuraduría, en los casos en que las Entidades Comerciales se encuentren inscritas en la plataforma denominada “Concilianet” o por escrito ante las delegaciones o subdelegaciones de este descentralizado.

Artículo 10.- Para presentar una queja, se deberá proporcionar la siguiente información:



- I. El nombre del cliente y/o obligado solidario y/o aval o persona afectada por la gestión de cobranza que presenta la queja;
- II. El nombre del despacho de cobranza, en caso de que se cuente con dicho dato cuando la queja sea presentada por persona distinta a éste;
- III. La dirección, correo electrónico y número telefónico del deudor o de la persona que presenta la queja;
- IV. El motivo de la queja;
- V. Una relación sucinta de los hechos;
- VI. Aportación de pruebas en caso de tenerlas;
- VII. La denominación de la Entidad Comercial; y
- VIII. El domicilio de la Entidad Comercial, si se llegare a tener.

Artículo 11.- La Entidad Comercial dentro de las 48 horas siguientes deberá remitir a la delegación o subdelegación competente según el domicilio del consumidor la queja contra el despacho de cobranza, anexando un informe sobre los hechos.

En caso de que la queja se presente ante la Procuraduría, ésta se remitirá de inmediato a la Entidad Comercial, quien deberá dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo anterior.

Artículo 12.- La delegación o subdelegación competente sustanciarán el procedimiento respectivo, y en caso de que se desprenda alguna transgresión se iniciará el procedimiento por Infracciones a la Ley.

CAPÍTULO V

SANCIONES

Artículo 13.- Para el caso de que se determine que los despachos de cobranza han infringido las presentes disposiciones, se sancionará a la Entidad Comercial en términos de lo dispuesto por el artículo 44 de la Ley y por violación al segundo párrafo del artículo 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Además, las entidades comerciales y los despachos de cobranza serán sancionados por la violación de cualquier disposición de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Las presentes Disposiciones entrarán en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- Las Entidades Comerciales tendrán un plazo de 90 días, contados a partir de la entrada en vigor de las presentes Disposiciones, para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en las mismas.

Atentamente

México, Distrito Federal, a 25 de junio de 2015.- La Procuradora Federal del Consumidor, **Lorena Martínez Rodríguez**.- Rúbrica.

(R.- 418183)