

# COMPENDIO DE CONCEPTOS LEGALES DE CRÉDITO Y COBRANZA.

## Contenido

COMPENDIO DE CONCEPTOS LEGALES DE CRÉDITO Y COBRANZA.....	1
Ley de la comisión nacional de los derechos humanos. ....	1
Ley general de títulos y operaciones de crédito.....	3
Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.....	6
Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de particulares. ....	7
Código civil federal.....	17
Comisión nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros.....	22
Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras .....	24
En materia de despachos de cobranza.....	24
Procuraduría federal del consumidor.....	31
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 .....	33

## Ley de la comisión nacional de los derechos humanos.

### TITULO I CAPITULO UNICO. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1o.- Esta ley es de orden público y de aplicación en todo el territorio nacional en materia de Derechos Humanos, respecto de los mexicanos y extranjeros que se encuentren en el país, en los términos establecidos por el apartado "B" del artículo 102 constitucional.

Artículo 2o.- La Comisión Nacional de los Derechos Humanos es un organismo que cuenta con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios, y tiene por objeto esencial la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano.

Artículo 3o.- La Comisión Nacional de Derechos Humanos tendrá competencia en todo el territorio nacional, para conocer de quejas relacionadas con presuntas violaciones a los derechos humanos cuando éstas fueren imputadas a autoridades y servidores públicos de carácter federal, con excepción de los del Poder Judicial de la Federación.

Cuando en un mismo hecho, estuvieren involucrados tanto autoridades o servidores públicos de la Federación, como de las Entidades Federativas o Municipios, la competencia se surtirá en favor de la Comisión Nacional.

Tratándose de presuntas violaciones a los Derechos Humanos en que los hechos se imputen exclusivamente a autoridades o servidores públicos de las entidades federativas o municipios, en principio conocerán los organismos de protección de los derechos humanos de la Entidad de que se trate, salvo lo dispuesto por el artículo 60 de esta ley.

Asimismo, corresponderá conocer a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de las inconformidades que se presenten en relación con las recomendaciones, acuerdos u omisiones de los organismos equivalentes en las Entidades Federativas, a que se refiere el artículo 102, Apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como por la no aceptación de sus recomendaciones por parte de las autoridades, o por el deficiente cumplimiento de las mismas.

Artículo 4o.- Para la defensa y promoción de los derechos humanos se observarán los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. Los procedimientos de la Comisión deberán ser breves y sencillos, y estarán sujetos sólo a formalidades esenciales que requiera la documentación de los expedientes respectivos; seguirán además los principios de inmediatez, concentración y rapidez. Se procurará, en la medida de lo posible, el contacto directo con quejosos, denunciantes y autoridades, para evitar la dilación de las comunicaciones escritas. El personal de la Comisión Nacional deberá manejar de manera confidencial la información o documentación relativa a los asuntos de su competencia

<https://www.cndh.org.mx/documento/ley-de-la-comision-nacional-de-los-derechos-human>

# Ley general de títulos y operaciones de crédito.

## CAPITULO UNICO

Artículo 1. Son cosas mercantiles los títulos de crédito. Su emisión, expedición, endoso, aval o aceptación y las demás operaciones que en ellos se consignen, son actos de comercio. Los derechos y obligaciones derivados de los actos o contratos que hayan dado lugar a la emisión o transmisión de títulos de crédito, o se hayan practicado con éstos, se rigen por las normas enumeradas en el artículo 2o., cuando no se puedan ejercitar o cumplir separadamente del título, y por la Ley que corresponda a la naturaleza civil o mercantil de tales actos o contratos, en los demás casos.

Las operaciones de crédito que esta Ley reglamenta son actos de comercio.

Artículo 2. Los actos y las operaciones a que se refiere el artículo anterior, se rigen:

Por lo dispuesto en esta Ley, y en las demás leyes especiales, relativas; en su defecto,

Por la Legislación Mercantil general; en su defecto,

Por los usos bancarios y mercantiles y, en defecto de éstos,

Por el Derecho Común, declarándose aplicable en toda la República, para los fines de esta ley, el Código Civil del Distrito Federal.

Artículo 3. Todos los que tengan capacidad legal para contratar, conforme a las Leyes que menciona el artículo anterior, podrán efectuar las operaciones a que se refiere esta ley, salvo aquellas que requieran concesión o autorización especial.

Artículo 4. En las operaciones de crédito que esta ley reglamenta, se presume que los codeudores se obligan solidariamente.

## Título I

### DE LOS TÍTULOS DE CRÉDITO

#### CAPITULO I - De las diversas clases de títulos de crédito

##### Sección Primera - Disposiciones Generales

Artículo 5. Son títulos de crédito, los documentos necesarios para ejercitar el derecho literal que en ellos se consigna.

Artículo 6. Las disposiciones de este Capítulo no son aplicables a los boletos, contraseñas, fichas u otros documentos que no estén destinados a circular y sirvan exclusivamente para identificar a quien tiene derecho a exigir la prestación que en ellos se consigna.

Artículo 7. Los títulos de crédito dados en pago, se presumen recibidos bajo la condición salvo buen cobro.

#### Sección Segunda – De los títulos nominativos.

Artículo 23. Son títulos nominativos, los expedidos a favor de una persona cuyo nombre se consigna en el texto mismo del documento.

En el caso de títulos nominativos que llevan adheridos cupones, se considerará que son cupones nominativos, cuando los mismos estén identificados y vinculados por su número, serie y demás datos con el título correspondiente.

Únicamente el legítimo propietario del título nominativo o su representante legal podrán ejercer, contra la entrega de los cupones correspondientes, los derechos patrimoniales que otorgue el título al cual estén adheridos.

#### Sección tercera. - De los Títulos al Portador.

Artículo 69. Son títulos al portador los que no están expedidos a favor de persona determinada, contengan o no la cláusula al portador.

Artículo 70. Los títulos al portador se transmiten por simple tradición.

Artículo 71. La suscripción de un título al portador obliga a quien la hace, a cubrirlo a cualquiera que se lo presente, aunque el título haya entrado a la circulación contra la voluntad del suscriptor, o después de que sobrevengan su muerte o incapacidad.

Artículo 72. Los títulos al portador que contengan la obligación de pagar alguna suma de dinero, no podrán ser puestos en circulación sino en los casos establecidos en la Ley expresamente, y conforme a las reglas en ella prescritas. Los títulos que se emitan en contravención a lo dispuesto en este artículo, no producirán acción como títulos de crédito. El emisor será castigado por los Tribunales Federales, con multa de un tanto igual al importe de los títulos emitidos.

## Sección IV del Aval.

Artículo 109. Mediante el aval se garantiza en todo o en parte el pago de la letra de cambio.

Artículo 111. El aval debe constar en la letra o en hoja que se le adhiera. Se expresará con la fórmula por aval, u otra equivalente, y debe llevar la firma de quien lo presta. La sola firma puesta en la letra, cuando no se le pueda atribuir otro significado, se tendrá como aval.

## CAPÍTULO VI DEL ARRENDAMIENTO FINANCIERO.

Artículo 408. Por virtud del contrato de arrendamiento financiero, el arrendador se obliga a adquirir determinados bienes y a conceder su uso o goce temporal, a plazo forzoso, al arrendatario, quien podrá ser persona física o moral, obligándose este último a pagar como contraprestación, que se liquidará en pagos parciales, según se convenga, una cantidad en dinero determinada o determinable, que cubra el valor de adquisición de los bienes, las cargas financieras y los demás accesorios que se estipulen, y adoptar al vencimiento del contrato alguna de las opciones terminales a que se refiere el artículo 410 de esta Ley.

Los contratos de arrendamiento financiero deberán otorgarse por escrito y podrán inscribirse en el Registro Público de Comercio, a solicitud de los contratantes, sin perjuicio de hacerlo en otros Registros que las leyes determinen.

En los contratos de arrendamiento financiero en los que se convenga la entrega de anticipos, por parte del arrendador, a los proveedores, fabricantes o constructores de los bienes objeto de dichos contratos que, por su naturaleza, ubicación o proceso de producción, no sean entregados en el momento en que se pague su precio o parte del mismo, el arrendatario quedará obligado a pagar al arrendador una cantidad de dinero, determinada o determinable, que cubrirá únicamente el valor de las cargas financieras y demás accesorios de los anticipos hasta en tanto se entregue el bien de que se trate, condición que deberá estar contenida en el contrato de arrendamiento financiero.

En el supuesto señalado en el párrafo anterior, las partes deberán convenir el plazo durante el cual se entregarán los anticipos, después del cual el arrendatario deberá cubrirlos en el arrendamiento financiero con las características y condiciones pactadas en el contrato correspondiente.

Artículo 418. Las primas y los gastos del seguro serán por cuenta del arrendatario, incluso cuando el arrendador proceda a contratar los seguros a que se refiere el artículo anterior si es el caso de que habiéndose pactado que el seguro deba ser contratado por el arrendatario

y éste no realizara la contratación respectiva dentro de los tres días siguientes a la celebración del contrato. Lo anterior, sin perjuicio de que contractualmente esta omisión se considere como causa de rescisión.

<https://mexico.justia.com/federales/leyes/ley-general-de-titulos-y-operaciones-de-credito/titulo-segundo/capitulo-iv/seccion-primer/#:~:text=En%20virtud%20de%20la%20apertura,el%20acreditado%20a%20restituir%20al>

---

## Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Artículo 17 Bis 1.- Las Entidades a través de medios electrónicos y en sucursales, deberán tener a disposición de sus Clientes, los datos suficientes de identificación de los despachos externos, que incluirán a terceros o representantes que realicen la cobranza de los créditos que otorguen, así como de aquellos que apoyen en las operaciones de negociación y reestructuración de créditos con sus Clientes o con aquellas personas que por alguna razón sean deudores frente a las Entidades.

Artículo 17 Bis 2.- Las Entidades deberán tener la información citada en el artículo anterior debidamente actualizada y contener al menos los siguientes datos: nombre del despacho, dirección, teléfonos, y nombre de los socios.

Artículo 17 Bis 3.- Las Entidades supervisarán constantemente las actividades realizadas por sus despachos de cobranza, así como también el estado de los reclamos presentados, permitiéndole al Cliente dar seguimiento a los mismos.

Al momento de realizar los cobros, el despacho de cobranza y la Entidad deberán ser identificables plenamente.

Artículo 17 Bis 4.- En el ámbito de sus competencias, tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como la Procuraduría Federal del Consumidor, podrán emitir disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza.

[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LTOSF\\_090318.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LTOSF_090318.pdf)

---

## Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de particulares.

### Capítulo I

#### Disposiciones Generales.

Artículo 1. La presente Ley es de orden público y de observancia general en toda la República y tiene por objeto la protección de los datos personales en posesión de los particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas.

Artículo 2. Son sujetos regulados por esta Ley, los particulares sean personas físicas o morales de carácter privado que lleven a cabo el tratamiento de datos personales, con excepción de:

Las sociedades de información crediticia en los supuestos de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y demás disposiciones aplicables, y

Las personas que lleven a cabo la recolección y almacenamiento de datos personales, que sea para uso exclusivamente personal, y sin fines de divulgación o utilización comercial.

Artículo 3. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

Aviso de Privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que es puesto a disposición del titular, previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con el artículo 15 de la presente Ley.

**Bases de datos:** El conjunto ordenado de datos personales referentes a una persona identificada o identificable.

**Bloqueo:** La identificación y conservación de datos personales una vez cumplida la finalidad para la cual fueron recabados, con el único propósito de determinar posibles responsabilidades en relación con su tratamiento, hasta el plazo de prescripción legal o contractual de éstas. Durante dicho periodo, los datos personales no podrán ser objeto de tratamiento y transcurrido éste, se procederá a su cancelación en la base de datos que corresponde.

**Consentimiento:** Manifestación de la voluntad del titular de los datos mediante la cual se efectúa el tratamiento de los mismos.

**Datos personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

**Datos personales sensibles:** Aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futura, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual.

**Días:** Días hábiles.

**Disociación:** El procedimiento mediante el cual los datos personales no pueden asociarse al titular ni permitir, por su estructura, contenido o grado de desagregación, la identificación del mismo.

**Encargado:** La persona física o jurídica que sola o conjuntamente con otras trate datos personales por cuenta del responsable.

**Fuente de acceso público:** Aquellas bases de datos cuya consulta puede ser realizada por cualquier persona, sin más requisito que, en su caso, el pago de una contraprestación, de conformidad con lo señalado por el Reglamento de esta Ley.

**Instituto:** Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, a que hace referencia la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

**Ley:** Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.



**Reglamento:** El Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

**Responsable:** Persona física o moral de carácter privado que decide sobre el tratamiento de datos personales.

**Secretaría:** Secretaría de Economía.

**Tercero:** La persona física o moral, nacional o extranjera, distinta del titular o del responsable de los datos.

**Titular:** La persona física a quien corresponden los datos personales.

**Tratamiento:** La obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales, por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de datos personales.

**Transferencia:** Toda comunicación de datos realizada a persona distinta del responsable o encargado del tratamiento.

**Artículo 4.-** Los principios y derechos previstos en esta Ley, tendrán como límite en cuanto a su observancia y ejercicio, la protección de la seguridad nacional, el orden, la seguridad y la salud públicos, así como los derechos de terceros.

**Artículo 5.-** A falta de disposición expresa en esta Ley, se aplicarán de manera supletoria las disposiciones del Código Federal de Procedimientos Civiles y de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Para la substanciación de los procedimientos de protección de derechos, de verificación e imposición de sanciones se observarán las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

## Capítulo II

### De los Principios de Protección de Datos Personales.

**Artículo 6.-** Los responsables en el tratamiento de datos personales, deberán observar los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad, previstos en la Ley.

Artículo 7.- Los datos personales deberán recabarse y tratarse de manera lícita conforme a las disposiciones establecidas por esta Ley y demás normatividad aplicable.

La obtención de datos personales no debe hacerse a través de medios engañosos o fraudulentos.

En todo tratamiento de datos personales, se presume que existe la expectativa razonable de privacidad, entendida como la confianza que deposita cualquier persona en otra, respecto de que los datos personales proporcionados entre ellos serán tratados conforme a lo que acordaron las partes en los términos establecidos por esta Ley.

Artículo 8.- Todo tratamiento de datos personales estará sujeto al consentimiento de su titular, salvo las excepciones previstas por la presente Ley. El consentimiento será expreso cuando la voluntad se manifieste verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, o por signos inequívocos. Se entenderá que el titular consiente tácitamente el tratamiento de sus datos, cuando habiéndose puesto a su disposición el aviso de privacidad, no manifieste su oposición. Los datos financieros o patrimoniales requerirán el consentimiento expreso de su titular, salvo las excepciones a que se refieren los artículos 10 y 37 de la presente Ley.

El consentimiento podrá ser revocado en cualquier momento sin que se le atribuyan efectos retroactivos. Para revocar el consentimiento, el responsable deberá, en el aviso de privacidad, establecer los mecanismos y procedimientos para ello.

Artículo 9.- Tratándose de datos personales sensibles, el responsable deberá obtener el consentimiento expreso y por escrito del titular para su tratamiento, a través de su firma autógrafa, firma electrónica, o cualquier mecanismo de autenticación que al efecto se establezca. No podrán crearse bases de datos que contengan datos personales sensibles, sin que se justifique la creación de las mismas para finalidades legítimas, concretas y acordes con las actividades o fines explícitos que persigue el sujeto regulado.

Artículo 10.- No será necesario el consentimiento para el tratamiento de los datos personales cuando:

- Esté previsto en una Ley;
- Los datos figuren en fuentes de acceso público;
- Los datos personales se sometan a un procedimiento previo de disociación;
- Tenga el propósito de cumplir obligaciones derivadas de una relación jurídica entre el titular y el responsable;

Exista una situación de emergencia que potencialmente pueda dañar a un individuo en su persona o en sus bienes;

Sean indispensables para la atención médica, la prevención, diagnóstico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamientos médicos o la gestión de servicios sanitarios, mientras el titular no esté en condiciones de otorgar el consentimiento, en los términos que establece la Ley General de Salud y demás disposiciones jurídicas aplicables y que dicho tratamiento de datos se realice por una persona sujeta al secreto profesional u obligación equivalente, o se dicte resolución de autoridad competente.

Artículo 11.- El responsable procurará que los datos personales contenidos en las bases de datos sean pertinentes, correctos y actualizados para los fines para los cuales fueron recabados. Cuando los datos de carácter personal hayan dejado de ser necesarios para el cumplimiento de las finalidades previstas por el aviso de privacidad y las disposiciones legales aplicables, deberán ser cancelados. El responsable de la base de datos estará obligado a eliminar la información relativa al incumplimiento de obligaciones contractuales, una vez que transcurra un plazo de setenta y dos meses, contado a partir de la fecha calendario en que se presente el mencionado incumplimiento.

Artículo 12.- El tratamiento de datos personales deberá limitarse al cumplimiento de las finalidades previstas en el aviso de privacidad. Si el responsable pretende tratar los datos para un fin distinto que no resulte compatible o análogo a los fines establecidos en aviso de privacidad, se requerirá obtener nuevamente el consentimiento del titular.

Artículo 13.- El tratamiento de datos personales será el que resulte necesario, adecuado y relevante en relación con las finalidades previstas en el aviso de privacidad. En particular para datos personales sensibles, el responsable deberá realizar esfuerzos razonables para limitar el periodo de tratamiento de los mismos a efecto de que sea el mínimo indispensable.

Artículo 14.- El responsable velará por el cumplimiento de los principios de protección de datos personales establecidos por esta Ley, debiendo adoptar las medidas necesarias para su aplicación. Lo anterior aplicará aún y cuando estos datos fueren tratados por un tercero a solicitud del responsable. El responsable deberá tomar las medidas necesarias y suficientes para garantizar que el aviso de privacidad dado a conocer al titular, sea respetado en todo momento por él o por terceros con los que guarde alguna relación jurídica.

Artículo 15.- El responsable tendrá la obligación de informar a los titulares de los datos, la información que se recaba de ellos y con qué fines, a través del aviso de privacidad.

Artículo 16.- El aviso de privacidad deberá contener, al menos, la siguiente información:

La identidad y domicilio del responsable que los recaba;

Las finalidades del tratamiento de datos;

Las opciones y medios que el responsable ofrezca a los titulares para limitar el uso o divulgación de los datos;

Los medios para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley;

En su caso, las transferencias de datos que se efectúen, y

El procedimiento y medio por el cual el responsable comunicará a los titulares de cambios al aviso de privacidad, de conformidad con lo previsto en esta Ley.

En el caso de datos personales sensibles, el aviso de privacidad deberá señalar expresamente que se trata de este tipo de datos.

Artículo 17.- El aviso de privacidad debe ponerse a disposición de los titulares a través de formatos impresos, digitales, visuales, sonoros o cualquier otra tecnología, de la siguiente manera:

Cuando los datos personales hayan sido obtenidos personalmente del titular, el aviso de privacidad deberá ser facilitado en el momento en que se recaba el dato de forma clara y fehaciente, a través de los formatos por los que se recaban, salvo que se hubiera facilitado el aviso con anterioridad, y

Cuando los datos personales sean obtenidos directamente del titular por cualquier medio electrónico, óptico, sonoro, visual, o a través de cualquier otra tecnología, el responsable deberá proporcionar al titular de manera inmediata, al menos la información a que se refiere las fracciones I y II del artículo anterior, así como proveer los mecanismos para que el titular conozca el texto completo del aviso de privacidad.

Artículo 18.- Cuando los datos no hayan sido obtenidos directamente del titular, el responsable deberá darle a conocer el cambio en el aviso de privacidad.

No resulta aplicable lo establecido en el párrafo anterior, cuando el tratamiento sea con fines históricos, estadísticos o científicos.

Cuando resulte imposible dar a conocer el aviso de privacidad al titular o exija esfuerzos desproporcionados, en consideración al número de titulares, o a la antigüedad de los datos,

previa autorización del Instituto, el responsable podrá instrumentar medidas compensatorias en términos del Reglamento de esta Ley.

Artículo 19.- Todo responsable que lleve a cabo tratamiento de datos personales deberá establecer y mantener medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permitan proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

Los responsables no adoptarán medidas de seguridad menores a aquellas que mantengan para el manejo de su información. Asimismo, se tomará en cuenta el riesgo existente, las posibles consecuencias para los titulares, la sensibilidad de los datos y el desarrollo tecnológico.

Artículo 20.- Las vulneraciones de seguridad ocurridas en cualquier fase del tratamiento que afecten de forma significativa los derechos patrimoniales o morales de los titulares, serán informadas de forma inmediata por el responsable al titular, a fin de que este último pueda tomar las medidas correspondientes a la defensa de sus derechos.

Artículo 21.- El responsable o terceros que intervengan en cualquier fase del tratamiento de datos personales deberán guardar confidencialidad respecto de éstos, obligación que subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con el titular o, en su caso, con el responsable.

### Capítulo III

#### De los Derechos de los Titulares de Datos Personales.

Artículo 22.- Cualquier titular, o en su caso su representante legal, podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la presente Ley. El ejercicio de cualquiera de ellos no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro. Los datos personales deben ser resguardados de tal manera que permitan el ejercicio sin dilación de estos derechos.

Artículo 23.- Los titulares tienen derecho a acceder a sus datos personales que obren en poder del responsable, así como conocer el Aviso de Privacidad al que está sujeto el tratamiento.

Artículo 24.- El titular de los datos tendrá derecho a rectificarlos cuando sean inexactos o incompletos.

Artículo 25.- El titular tendrá en todo momento el derecho a cancelar sus datos personales.

La cancelación de datos personales dará lugar a un periodo de bloqueo tras el cual se procederá a la supresión del dato. El responsable podrá conservarlos exclusivamente para efectos de las responsabilidades nacidas del tratamiento. El periodo de bloqueo será equivalente al plazo de prescripción de las acciones derivadas de la relación jurídica que funda el tratamiento en los términos de la Ley aplicable en la materia.

Una vez cancelado el dato se dará aviso a su titular.

Cuando los datos personales hubiesen sido transmitidos con anterioridad a la fecha de rectificación o cancelación y sigan siendo tratados por terceros, el responsable deberá hacer de su conocimiento dicha solicitud de rectificación o cancelación, para que proceda a efectuarla también.

Artículo 26.- El responsable no estará obligado a cancelar los datos personales cuando:

Se refiera a las partes de un contrato privado, social o administrativo y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento;

Deban ser tratados por disposición legal;

Obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas;

Sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular;

Sean necesarios para realizar una acción en función del interés público;

Sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular, y

Sean objeto de tratamiento para la prevención o para el diagnóstico médico o la gestión de servicios de salud, siempre que dicho tratamiento se realice por un profesional de la salud sujeto a un deber de secreto.

Artículo 27.- El titular tendrá derecho en todo momento y por causa legítima a oponerse al tratamiento de sus datos. De resultar procedente, el responsable no podrá tratar los datos relativos al titular.

## Capítulo IV

Del Ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.

Artículo 28.- El titular o su representante legal podrán solicitar al responsable en cualquier momento el acceso, rectificación, cancelación u oposición, respecto de los datos personales que le conciernen.

## Capítulo V

De la Transferencia de Datos.

Artículo 36.- Cuando el responsable pretenda transferir los datos personales a terceros nacionales o extranjeros, distintos del encargado, deberá comunicar a éstos el aviso de privacidad y las finalidades a las que el titular sujetó su tratamiento.

El tratamiento de los datos se hará conforme a lo convenido en el aviso de privacidad, el cual contendrá una cláusula en la que se indique si el titular acepta o no la transferencia de sus datos, de igual manera, el tercero receptor, asumirá las mismas obligaciones que correspondan al responsable que transfirió los datos.

Artículo 37.- Las transferencias nacionales o internacionales de datos podrán llevarse a cabo sin el consentimiento del titular cuando se dé alguno de los siguientes supuestos:

Cuando la transferencia esté prevista en una Ley o Tratado en los que México sea parte;

Cuando la transferencia sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios;

Cuando la transferencia sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común del responsable, o a una sociedad matriz o a cualquier sociedad del mismo grupo del responsable que opere bajo los mismos procesos y políticas internas;

Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por el responsable y un tercero;

Cuando la transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia;

Cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, y

Cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el responsable y el titular.

## Capítulo VIII

### Del Procedimiento de Verificación.

Artículo 59.- El Instituto verificará el cumplimiento de la presente Ley y de la normatividad que de ésta derive. La verificación podrá iniciarse de oficio o a petición de parte.

La verificación de oficio procederá cuando se dé el incumplimiento a resoluciones dictadas con motivo de procedimientos de protección de derechos a que se refiere el Capítulo anterior o se presuma fundada y motivadamente la existencia de violaciones a la presente Ley.

Artículo 60.- En el procedimiento de verificación el Instituto tendrá acceso a la información y documentación que considere necesarias, de acuerdo a la resolución que lo motive.

Los servidores públicos federales estarán obligados a guardar confidencialidad sobre la información que conozca derivada de la verificación correspondiente.

El Reglamento desarrollará la forma, términos y plazos en que se sustanciará el procedimiento a que se refiere el presente artículo.

## Capítulo IX

### Del Procedimiento de Imposición de Sanciones.

Artículo 61.- Si con motivo del desahogo del procedimiento de protección de derechos o del procedimiento de verificación que realice el Instituto, éste tuviera conocimiento de un presunto incumplimiento de alguno de los principios o disposiciones de esta Ley, iniciará el procedimiento a que se refiere este Capítulo, a efecto de determinar la sanción que corresponda.



## Capitulo XI.

De los Delitos en Materia del Tratamiento Indebido de Datos Personales.

Artículo 67.- Se impondrán de tres meses a tres años de prisión al que estando autorizado para tratar datos personales, con ánimo de lucro, provoque una vulneración de seguridad a las bases de datos bajo su custodia.

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPDPPP.pdf>

---

## Código civil federal

Obligaciones:

“Contratos”

Artículo 1792.-Convenio es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones.

Artículo 1793.-Los convenios que producen o transfieren las obligaciones y derechos, toman el nombre de contratos.

Artículo 1794.-Para la existencia del contrato se requiere:

Consentimiento;

Objeto que pueda ser materia del contrato.

Artículo 1795.-El contrato puede ser invalidado:

I. Por incapacidad legal de las partes o de una de ellas;

II. Por vicios del consentimiento;

III. Porque su objeto, o su motivo o fin sea ilícito;

Porque el consentimiento no se haya manifestado en la forma que la ley establece.

Artículo 1796.-Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, excepto aquellos que deben revestir una forma establecida por la ley. Desde que se perfeccionan obligan a los contratantes, no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a las consecuencias que, según su naturaleza, son conforme a la buena fe, al uso o a la ley.

Artículo 1797.-La validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes.

#### “Del Objeto y del Motivo o Fin de los Contratos”

Artículo 1824.-Son objeto de los contratos:

- I. La cosa que el obligado debe dar;
- II. El hecho que el obligado debe hacer o no hacer.

Artículo 1825.-La cosa objeto del contrato debe: 1o. Existir en la naturaleza. 2o. Ser determinada o determinable en cuanto a su especie. 3o. Estar en el comercio

Artículo 1826.-Las cosas futuras pueden ser objeto de un contrato. Sin embargo, no puede serlo la herencia de una persona viva, aun cuando ésta preste su consentimiento.

Artículo 1827.-El hecho positivo o negativo, objeto del contrato, debe ser: Posible; Lícito

#### “Forma”

Artículo 1832.-En los contratos civiles cada uno se obliga en la manera y términos que aparezcan que quiso obligarse, sin que para la validez del contrato se requieran formalidades determinadas, fuera de los casos expresamente designados por la ley.

#### “División de los Contratos”

Artículo 1835.-El contrato es unilateral cuando una sola de las partes se obliga hacia la otra sin que ésta le quede obligada.

Artículo 1836.-El contrato es bilateral cuando las partes se obligan recíprocamente.

Artículo 1837.-Es contrato oneroso aquel en que se estipulan provechos y gravámenes recíprocos; y gratuito aquel en que el provecho es solamente de una de las partes.

Artículo 1838.-El contrato oneroso es conmutativo cuando las prestaciones que se deben las partes son ciertas desde que se celebra el contrato, de tal suerte que ellas pueden

apreciar inmediatamente el beneficio o la pérdida que les cause éste. Es aleatorio cuando la prestación debida depende de un acontecimiento incierto que hace que no sea posible la evaluación de la ganancia o pérdida, sino hasta que ese acontecimiento se realice.

#### “De las Obligaciones Condicionales”

Artículo 1938.-La obligación es condicional cuando su existencia o su resolución dependen de un acontecimiento futuro e incierto.

Artículo 1941.-Cumplida la condición se retrotrae al tiempo en que la obligación fue formada, a menos que los efectos de la obligación o resolución, por la voluntad de las partes o por la naturaleza del acto, deban ser referidos a fecha diferente.

#### “De las Obligaciones a Plazo”

Artículo 1953.-Es obligación a plazo aquella para cuyo cumplimiento se ha señalado un día cierto.

Artículo 1954.-Entiéndase por día cierto aquél que necesariamente ha de llegar.

Artículo 1955.-Si la incertidumbre consistiere en si ha de llegar o no el día, la obligación será condicional y se regirá por las reglas que contiene el Capítulo que precede.

Artículo 1957.-Lo que se hubiere pagado anticipadamente no puede repetirse. Si el que paga ignoraba, cuando lo hizo, la existencia del plazo, tendrá derecho a reclamar del acreedor los intereses o los frutos que éste hubiese percibido de la cosa.

Artículo 1958.-El plazo se presume establecido en favor del deudor, a menos que resulte, de la estipulación o de las circunstancias, que ha sido establecido en favor del acreedor o de las dos partes.

Artículo 1959.-Perderá el deudor todo derecho a utilizar el plazo:

Cuando después de contraída la obligación, resultare insolvente, salvo que garantice la deuda;

Cuando no otorgue al acreedor las garantías a que estuviese comprometido;

Cuando por actos propios hubiesen disminuido aquellas garantías después de establecidas, y cuando por caso fortuito desaparecieren, a menos que sean inmediatamente sustituidas por otras igualmente seguras.

Artículo 1960.-Si fueren varios los deudores solidarios, lo dispuesto en el artículo anterior sólo comprenderá al que se hallare en alguno de los casos que en él se designan.

“De las Obligaciones de Hacer o de no Hacer”

Artículo 2027.-Si el obligado a prestar un hecho, no lo hiciere, el acreedor tiene derecho de pedir que a costa de aquél se ejecute por otro, cuando la substitución sea posible. Esto mismo se observará si no lo hiciere de la manera convenida. En este caso el acreedor podrá pedir que se deshaga lo mal hecho.

Artículo 2028.-El que estuviere obligado a no hacer alguna cosa, quedará sujeto al pago de daños y perjuicios en caso de contravención. Si hubiere obra material, podrá exigir el acreedor que sea destruida a costa del obligado.

“De la Cesión de Derechos”

Artículo 2029.-Habrà cesión de derechos cuando el acreedor transfiere a otro los que tenga contra su deudor.

Artículo 2030.-El acreedor puede ceder su derecho a un tercero sin el consentimiento del deudor, a menos que la cesión esté prohibida por la ley, se haya convenido no hacerla o no le permita la naturaleza del derecho.

El deudor no puede alegar contra el tercero que el derecho no podía cederse porque así se había convenido, cuando ese convenio se conste en el título constitutivo del derecho.

“Del Pago”

Artículo 2062.-Pago o cumplimiento es la entrega de la cosa o cantidad debida, o la prestación del servicio que se hubiere prometido.

Artículo 2063.-El deudor puede ceder sus bienes a los acreedores en pago de sus deudas. Esta cesión, salvo pacto en contrario, sólo libera aquél de responsabilidad por el importe líquido de los bienes cedidos. Los convenios que sobre el efecto de la cesión se celebren entre el deudor y sus acreedores, se sujetarán a lo dispuesto en el Título relativo a la concurrencia y prelación de los créditos.

Artículo 2064.-La obligación de prestar algún servicio se puede cumplir por un tercero, salvo el caso en que se hubiere establecido, por pacto expreso, que la cumpla personalmente el

mismo obligado, o cuando se hubieren elegido sus conocimientos especiales o sus cualidades personales.

Artículo 2065.-El pago puede ser hecho por el mismo deudor, por sus representantes o por cualquiera otra persona que tenga interés jurídico en el cumplimiento de la obligación.

Artículo 2066.-Puede también hacerse por un tercero no interesado en el cumplimiento de la obligación, que obre con consentimiento expreso o presunto del deudor.

Artículo 2067.-Puede hacerse igualmente por un tercero ignorándolo el deudor.

Artículo 2068.-Puede, por último, hacerse contra la voluntad del deudor.

Artículo 2073.-El pago debe hacerse al mismo acreedor o a su representante legítimo.

Artículo 2074.-El pago hecho a un tercero extinguirá la obligación, si así se hubiere estipulado o consentido por el acreedor, y en los casos en que la ley lo determine expresamente.

Artículo 2075.-El pago hecho a una persona incapacitada para administrar sus bienes, será válido en cuanto se hubiere convertido en su utilidad.

“Del Ofrecimiento del Pago y de la Consignación”

Artículo 2097.-El ofrecimiento seguido de la consignación hace veces de pago, si reúne todos los requisitos que para éste exige la ley.

Artículo 2098.-Si el acreedor rehusare sin justa causa recibir la prestación debida, o dar el documento justificativo de pago, o si fuere persona incierta o incapaz de recibir, podrá el deudor librarse de la obligación haciendo consignación de la cosa.

Artículo 2099.-Si el acreedor fuere conocido, pero dudosos sus derechos, podrá el deudor depositar la cosa debida, con citación del interesado, a fin de que justifique sus derechos por los medios legales.

Artículo 2100.-La consignación se hará siguiéndose el procedimiento que establezca el

Consecuencias del Incumplimiento de las Obligaciones

Artículo 2104.-El que estuviere obligado a prestar un hecho y dejare de prestarlo o no lo prestare conforme a lo convenido, será responsable de los daños y perjuicios en los términos siguientes:

Si la obligación fuere a plazo, comenzará la responsabilidad desde el vencimiento de éste;

Si la obligación no dependiere de plazo cierto, se observará lo dispuesto en la parte final del artículo 2080. El que contraviene una obligación de no hacer pagará daños y perjuicios por el sólo hecho de la contravención.

Artículo 2105.-En las obligaciones de dar que tengan plazo fijo, se observará lo dispuesto de la fracción I del artículo anterior. Si no tuvieren plazo cierto, se aplicará lo prevenido en el artículo 2080, parte primera.

Artículo 2106.-La responsabilidad procedente de dolo es exigible en todas las obligaciones. La renuncia de hacerla efectiva es nula.

<https://www.conceptosjuridicos.com/mx/codigo-civil/>

[google.com/search?q=codigo+civil+federal+vigente&oq=codigo+civil+federal+vigente&aqs=chrome.69i57j0i22i30l6.14668j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=codigo+civil+federal+vigente&oq=codigo+civil+federal+vigente&aqs=chrome.69i57j0i22i30l6.14668j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

---

## Comisión nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros

DISPOSICIONES de carácter general aplicables a las entidades financieras en materia de Despachos de Cobranza.

Al margen un logotipo, que dice: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

MARIO ALBERTO DI COSTANZO ARMENTA, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 11, fracciones XXXIV y XXXV; 16 y 26, fracciones I, II y VIII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 2 Bis y 17 Bis 1 a 17 Bis 4 y 41 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los

Servicios Financieros, y 59, fracciones I y XII, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, así como 1 y 10, primer párrafo, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, y

## CONSIDERANDO

I. Que con fecha 10 de enero de 2014, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el “DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras”, mediante el cual, entre otras, se fortalecen las facultades de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

II. Que el artículo 2 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros faculta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de su competencia, para supervisar y vigilar el cumplimiento de dicha Ley y las disposiciones que de ella emanen.

III. Que los artículos 17 Bis 1 a 17 Bis 3 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros obligan a las Entidades Financieras a supervisar de manera constante las actividades de los despachos externos, incluyendo a terceros o representantes que realizan la cobranza, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos que otorgan, así como a tener a disposición de sus clientes los datos suficientes y actualizados de identificación de los mismos.

IV. Que el artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros faculta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para que en el ámbito de su competencia, emita Disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza.

V. Que el Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en la facultad que le confiere el artículo 26, fracción VIII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y dada la relevancia que tiene emitir una normativa de alcance general que permita identificar plenamente a los despachos de cobranza y regular sus actividades a través de las Entidades Financieras en beneficio de los usuarios de servicios financieros, estimó pertinente solicitar

a la Junta de Gobierno la aprobación de las Disposiciones de carácter general aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza.

VI. Que, mediante acuerdo CONDUSEF/JG/91/08 del 25 de septiembre de 2014, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprobó la emisión de Disposiciones de carácter general aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza.

Por lo expuesto y fundado se expiden las siguientes:

## Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras En materia de despachos de cobranza

### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Las presentes Disposiciones tienen por objeto establecer las obligaciones a que deberán sujetarse las Entidades Financieras con relación a los Despachos de Cobranza que gestionen su cartera.

56 (Primera Sección) DIARIO OFICIAL Martes 7 de octubre de 2014

SEGUNDA.- Para efectos de las presentes Disposiciones, se entenderá por:

I. Clave Institucional: Al medio de identificación electrónica y contraseña proporcionada a las Entidades Financieras por la Comisión Nacional, para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros y que les servirá de acceso al REDECO;

II. Cobranza: A las actividades que realizan las Entidades Financieras a través de los Despachos de Cobranza con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago al Deudor de los créditos, préstamos o financiamientos que le hayan sido otorgados por las referidas Entidades Financieras, mediante el uso de Contratos de Adhesión, o de llevar a cabo operaciones de negociación y reestructuración de los mismos;

III. Contratos de Adhesión: Al documento elaborado unilateralmente por las Entidades Financieras para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a



la celebración de una o más operaciones pasivas, activas o de servicios que lleven a cabo con los Usuarios;

IV. Comisión Nacional: A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;

V. Despacho de Cobranza: En singular o plural, a la persona física o moral que actúa como prestador de servicios de la Entidad Financiera, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como, negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos, que éstas hubieren otorgado a sus clientes;

VI. Deudor: En singular o plural, a la persona que haya incurrido en mora respecto de algún pasivo que tenga con la Entidad Financiera como resultado del otorgamiento de un crédito, préstamo o financiamiento;

VII. Entidad Financiera: En singular o plural, a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, a las sociedades financieras populares, a las sociedades financieras comunitarias, a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público y a las uniones de crédito, y

VIII. REDECO: Al Registro de Despachos de Cobranza que administra la Comisión Nacional.

## CAPÍTULO II

### De las obligaciones de las entidades financieras

TERCERA.- Las Entidades Financieras tendrán las siguientes obligaciones:

I. Contar con la siguiente información de los Despachos de Cobranza:

a) Tratándose de personas físicas encargadas de realizar la Cobranza:

i. Nombre;

ii. Registro Federal de Contribuyentes;

iii. Domicilio y teléfono utilizados para realizar sus gestiones, y

iv. Correo electrónico.

b) Tratándose de personas morales encargadas de realizar la Cobranza:

i. Denominación o razón social;

ii. Registro Federal de Contribuyentes;

iii. Domicilio y teléfonos utilizados para realizar sus gestiones;

iv. Correo electrónico y en su caso, página electrónica;

- v. Nombre de los socios y en su caso, principales representantes legales, y
  - vi. Nombre de las personas físicas encargadas de llevar a cabo las actividades de Cobranza.
- II. Actualizar cada tres meses los datos a que se refieren los incisos a) y b) de la fracción anterior, y tenerlos a disposición de sus clientes a través de medios electrónicos y en sus sucursales o establecimientos, para que puedan identificar y localizar a los Despachos de Cobranza;
- III. Recibir, registrar, tramitar y responder las quejas que les sean presentadas directamente o las que le remita la Comisión Nacional relacionadas con la gestión de sus Despachos de Cobranza en un plazo que no exceda de treinta días hábiles a partir de su recepción;
- Martes 7 de octubre de 2014 DIARIO OFICIAL (Primera Sección) 57
- IV. Supervisar que las actividades de Cobranza realizadas por sus Despachos de Cobranza se apeguen a los contratos de prestación de servicios que suscriban con éstos;
- V. Rendir a la Comisión Nacional trimestralmente, un informe que contenga lo siguiente:
- a) Número de quejas recibidas directamente o remitidas a través de la Comisión Nacional relacionadas con la gestión de sus Despachos de Cobranza, con sus respectivos folios;
  - b) Motivos de las quejas;
  - c) Estatus en que se encuentran las quejas;
  - d) Respuesta que se dio a las quejas, y
  - e) Penalizaciones impuestas.
- VI. Tomar las medidas necesarias para que los datos de identificación de sus Deudores estén actualizados y correctos y tener a disposición de la Comisión Nacional, en tanto se concluyen las acciones de Cobranza, las quejas presentadas y sus respectivas respuestas;
- VII. Mantener a disposición de la Comisión Nacional los contratos de prestación de servicios que suscriban con sus Despachos de Cobranza a efecto de supervisar que éstos cumplan con lo previsto en la Disposición CUARTA, y
- VIII. Recibir y suscribir los acuerdos de pago, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos a los que lleguen los Despachos de Cobranza con los Deudores.
- CUARTA.- Las Entidades Financieras al contratar Despachos de Cobranza, para que realicen gestiones de cobro, negociación o reestructuración de sus créditos, préstamos o financiamientos, serán responsables de que éstos se sujeten a las siguientes condiciones:
- 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 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 Financiera 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) Monto del adeudo y fecha de cálculo;
- f) Condiciones para liquidar el adeudo;
- g) Domicilio, correo electrónico y número telefónico de la unidad administrativa de la Entidad Financiera que recibirá las quejas por malas prácticas de Cobranza, y
- h) Que el o los pagos sólo podrán ser realizados a la Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento.

III. Dirigirse al Deudor de manera respetuosa y educada;

IV. Comunicarse o presentarse en un horario de 7:00 a 22:00 horas, de acuerdo a los husos horarios en que se encuentre el Deudor;

V. Documentar por escrito con el Deudor 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, así como 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, y 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 Financiera en el que se realizará el pago, con referencia al número de crédito de que se trate;

VI. Entregar a la Entidad Financiera los documentos que contengan los acuerdos referidos en la fracción anterior;

VII. Abstenerse de llevar a cabo los siguientes actos:

- a) Utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las de instituciones públicas;

b) Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como “confidencial”, “oculto”, “privado” o con cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación;

58 (Primera Sección) DIARIO OFICIAL Martes 7 de octubre de 2014

c) Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, sus familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda;

d) Realizar gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios, con excepción de Deudores solidarios o avales;

e) Enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad;

f) Establecer registros especiales, distintos a los ya existentes, listas negras, cartelones, o anuncios, que hagan del conocimiento del público la negativa de pago de los Deudores;

g) Recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo;

h) Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración con menores de edad o adultos mayores, salvo que en el último supuesto se trate de los Deudores, y

i) Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración, de los créditos, préstamos o financiamientos, en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la Entidad Financiera o el Deudor, obligado solidario o aval.

VIII. Tratar los datos personales de conformidad con la normativa aplicable en la materia.

Las penalizaciones por el incumplimiento a lo previsto en la presente disposición, deberán estar contenidas en los contratos de prestación de servicios que las Entidades Financieras suscriban con los Despachos de Cobranza.

QUINTA.- Cuando las Entidades Financieras realicen gestiones de Cobranza a través de sus unidades administrativas, procurarán sujetarse en lo aplicable a lo establecido en la CUARTA de las presentes Disposiciones.

SEXTA.- Los contratos de cesión o venta de cartera que suscriban las Entidades Financieras con cualquier persona física o moral, salvo las previstas en el artículo 93, párrafo segundo, de la Ley de Instituciones de Crédito, deberán incluir como obligación a cargo de los cesionarios o adquirentes, lo establecido en la Disposición CUARTA, sin que exista responsabilidad para la Entidad Financiera del incumplimiento de la cesionaria o adquirente. Asimismo, en la cesión o venta de cartera se deberá observar lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y, en su caso la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

## CAPÍTULO III

### DEL REGISTRO DE DESPACHOS DE COBRANZA

SÉPTIMA.- El REDECO estará ubicado en el portal principal de la página de internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) y se integrará con la información prevista en las fracciones I, y V, de la Disposición

TERCERA. Dicha información deberá ser proporcionada por las Entidades Financieras a través del mismo REDECO, utilizando la Clave Institucional.

Para hacer constar la recepción y envío de la información proporcionada a través del REDECO, la Comisión Nacional generará un acuse de recibo electrónico.

OCTAVA.- Las Entidades Financieras deberán:

- I. Obtener su alta en el REDECO ante la Comisión Nacional, y
- II. Actualizar la información que se encuentra en el REDECO.

NOVENA.- Las Entidades Financieras actualizarán en el REDECO la información a que se refieren las fracciones I y V, de la Disposición TERCERA, en los primeros cinco días hábiles de cada trimestre, de conformidad con el calendario siguiente:

TRIMESTRE PERIODO A

REPORTAR FECHA DE ENTREGA

PRIMERO Enero – Marzo Primeros 5 días hábiles de abril

SEGUNDO Abril – Junio Primeros 5 días hábiles de julio

TERCERO Julio – Septiembre Primeros 5 días hábiles de octubre

CUARTO Octubre – Diciembre Primeros 5 días hábiles de enero del siguiente año.

Martes 7 de octubre de 2014 DIARIO OFICIAL (Primera Sección) 59

En el supuesto de que las Entidades Financieras identifiquen algún dato erróneo en la información

contenida en el REDECO, lo harán del conocimiento de la Comisión Nacional, a través del propio REDECO, anexando la documentación comprobatoria. La Comisión Nacional realizará las modificaciones o aclaraciones respectivas dentro de los tres días hábiles siguientes, si resulta procedente.

## CAPÍTULO IV

Del procedimiento para la atención de quejas ante la comisión nacional

DÉCIMA.- Las personas que consideren que han sido vulneradas en sus derechos por parte de los Despachos de Cobranza, podrán presentar su queja vía electrónica en contra de la Entidad Financiera a través del REDECO, o bien, personalmente o por escrito, en cualquiera de las delegaciones de la Comisión Nacional. En caso de que las quejas sean por el indebido tratamiento de datos personales, se podrán presentar ante el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos.

DÉCIMA PRIMERA.- Para presentar una queja, se deberá proporcionar la siguiente información:

- I. El nombre del Deudor o de quien presenta la queja;
- II. El nombre del Deudor, 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, y
- V. La denominación de la Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento o del Despacho de Cobranza.

DÉCIMA SEGUNDA.- La Comisión Nacional notificará a las Entidades Financieras, a través del REDECO, aquellas quejas que se presenten por las actividades que realizan los Despachos de Cobranza, en un plazo no mayor a tres días hábiles a partir de su recepción.

## CAPÍTULO V DE LAS SANCIONES

DÉCIMA TERCERA.- La Comisión Nacional sancionará a las Entidades Financieras que incumplan con lo establecido en las presentes Disposiciones, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 41 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

## CAPÍTULO VI DE LAS CONSULTAS

DÉCIMA CUARTA.- Las consultas relacionadas con las presentes Disposiciones deberán plantearse a la Dirección General de Servicios Legales de la Comisión Nacional.

### TRANSITORIAS

PRIMERA. Las presentes Disposiciones de carácter general entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDA. Las Entidades Financieras tendrán un plazo de 90 días, contado a partir de la entrada en vigor de las presentes Disposiciones, para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en las mismas.

Las Entidades Financieras tendrán el mismo plazo para adecuar los contratos de prestación de servicios que hubieren suscrito con sus Despachos de Cobranza, con anterioridad a la entrada en vigor de las presentes Disposiciones. Atentamente, México, D.F., a 1 de octubre de 2014.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Mario Alberto Di Costanzo Armenta.- Rúbrica. (Segunda Sección)

DIARIO OFICIAL Martes 1 de septiembre de 2015

Procuraduría 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.  
Martes 1 de septiembre de 2015 DIARIO OFICIAL (Segunda Sección)

## 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. (Segunda Sección) DIARIO OFICIAL Martes 1 de septiembre de 2015

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. Martes 1 de septiembre de 2015 DIARIO OFICIAL (Segunda Sección)

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 ordinarios, 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 08:00 y las 21:00 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. (Segunda Sección) DIARIO OFICIAL Martes 1 de septiembre de 2015

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. Martes 1 de septiembre de 2015 DIARIO OFICIAL (Segunda Sección)

## 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.