



"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

MESA DIRECTIVA

OFICIO No. CP2R2A.-2175

Ciudad de México, 5 de agosto de 2020

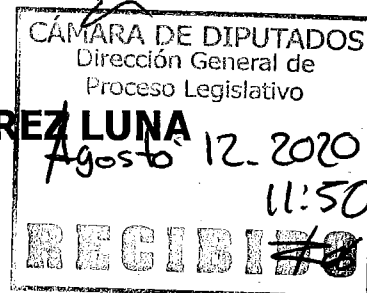
DIP. PATRICIA TERRAZAS BACA
PRESIDENTA DE LA COMISION DE
HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO
P R E S E N T E

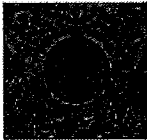
Me permito comunicar a Usted que en sesión celebrada en esta fecha, el Diputado Francisco Elizondo Garrido, del Grupo Parlamentario Morena, y del Dip. Arturo Escobar y Vega en representación de los Diputados del Grupo Parlamentario del Partido Verde Ecologista de México, así como de diversos diputados del Grupo Parlamentario Morena y de los diputados Héctor Serrano Cortés y Mauricio Alonso Toledo Gutiérrez, presentaron Iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforma la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

La Presidencia, con fundamento en los artículos 21, fracción III y 179 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, dispuso que dicha Iniciativa, misma que se anexa, se turnara a la Comisión de Hacienda y Crédito Público la Cámara de Diputados.

Atentamente

DIP. SERGIO CARLOS GUTIÉRREZ LUNA
Secretario





INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 8o. Y 94, FRACCIÓN XII, DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

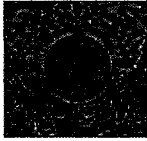
28

Quienes suscriben, **Diputado Francisco Elizondo Garrido**, del Grupo Parlamentario de MORENA, y **Diputado Arturo Escobar y Vega** en representación de los Diputados integrantes del Grupo Parlamentario del Partido Verde Ecologista de México, así como los Diputados Nayeli Arlen Fernández Cruz, Alfredo Antonio Gordillo Moreno, Ana Patricia Peralta de la Peña y Erika Mariana Rosas Uribe, del Grupo Parlamentario de MORENA, Héctor Serrano Cortés y Mauricio Alonso Toledo Gutiérrez, legisladores sin partido, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 71, fracción II, y 78, fracción III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los artículos 6, numeral 1, 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, someten a consideración de esta asamblea la presente **INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 8o. Y 94, FRACCIÓN XII, DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**, al tenor de la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Actualmente, los usuarios de telefonía celular en México reciben cada año cientos, y a veces hasta miles, de llamadas para ofrecerles diversos servicios, aún sin ser clientes de las empresas que realizan la oferta. Esta situación llega a ser muy molesta para los usuarios, quienes son importunados a toda hora y que por la naturaleza de su trabajo o por la manera en la que se relacionan con los demás no pueden dejar de contestar su teléfono, aún y cuando no conocen el número del cual proviene la llamada. En el país se han intentado diversas soluciones al respecto, sin que ninguna haya resultado efectiva hasta ahora.

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) cuenta desde el año 2007 con el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP). Este servicio es gratuito y tiene como propósito liberar a los usuarios de telefonía de las llamadas de empresas de los sectores de telecomunicaciones, turístico y comercio.



La inscripción al REPEP se hace mediante la marcación a un número telefónico desde la línea, fija o celular, que se pretende registrar. De igual manera la inscripción se puede hacer a través de una página de internet o comunicándose al Teléfono del Consumidor. Una vez que el número queda inscrito, comienza a correr un periodo de 30 días para que sea obligatorio que los proveedores que publicitan sus bienes, productos o servicios dejen de llamar.

De acuerdo a datos de la PROFECO en 2015 se registraron 84,564 números telefónicos ante el REPEP, lo cual representó un 162% más que en 2014 y se recibieron 414 denuncias; de los sectores de telecomunicaciones 251 (60%), comercio 123 (30%) y turístico 40 (10%). Desde la creación del REPEP en 2007 se cuenta con 376,435 números registrados y 3,065 denuncias recibidas.¹

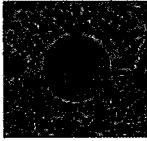
Por otra parte, para evitar llamadas de servicios financieros, aseguradoras, bancos, AFORES, sociedades de inversión, entre otras, es necesario inscribirse en el Registro Público de Usuarios de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. El Registro Público de Usuarios (REUS) es un padrón que contiene información personal de los usuarios del sistema financiero mexicano que no desean ser molestados con publicidad y promociones por parte de las instituciones financieras.²

Los datos que el REUS permite inscribir son hasta dos números telefónicos particulares (uno fijo y otro móvil); dos números telefónicos laborales (uno fijo y otro móvil); un correo electrónico particular y/o un correo electrónico laboral, los cuales una vez registrados deberán dejar de recibir publicidad por parte de las instituciones financieras.

Como se dijo en párrafos anteriores, no obstante la existencia de estos mecanismos, lo cierto es que hasta ahora han resultado poco efectivos para

¹ Véase, "**Librate de las llamadas y mensajes molestos de publicidad**", Procuraduría Federal del Consumidor, 13 de abril de 2018. Disponible en: <https://www.gob.mx/profeco/documentos/librate-de-las-llamadas-y-mensajes-molestos-de-publicidad?state=published>

² Véase, "**REUS para personas físicas**", Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Consultado el 31 de julio de 2020. Disponible en: <https://www.gob.mx/tramites/ficha/registro-publico-de-usuarios-reus-para-personas-fisicas/CONDUSEF2536>



cumplir con su propósito, así lo evidencia una nota periodística respecto a la experiencia de un usuario para registrarse en el REUS:

"Francisco decidió dar de alta el número de su celular en el REUS (Registro Público de Usuarios) que no desean recibir información publicitaria de productos y servicios financieros y que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) habilitó desde 2007 para restringir llamadas en números celulares o fijos o en correos electrónicos.

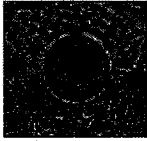
Sin embargo, cuando Francisco marcó al 01 800 999 8080 desde su teléfono móvil, la operadora de la CONDUSEF le indicó que el sistema no está en funcionamiento, por lo que recomendó 'llamar otro día'.

En la fallida llamada, Francisco fue notificado de que el registro de su teléfono tardaría un mes en procesarse, por lo que sería imposible bloquear las llamadas en ese periodo, mientras que éste sería válido sólo por dos años.

Aunque tiene la opción de registrar su teléfono en el REUS por internet o en cualquiera de los 36 módulos de la CONDUSEF, su trabajo le impide realizarlo".³

Estas deficiencias para la inscripción en el REUS hacen necesario optimizar el mecanismo para evitar que las personas reciban sin su consentimiento llamadas telefónicas para ofrecerles productos y servicios diversos. Se pretende brindar a los usuarios de telefonía celular la posibilidad de evitar ser importunados con innumerables llamadas para ofrecerles productos y servicios diversos, dándoles la alternativa de recibir información sobre ofertas y promociones a través de otros medios que no impliquen perder tiempo contestando el teléfono.

³ Véase, Darinka Rodríguez, "Con fallas, REUS de CONDUSEF", El Financiero, 10 de enero de 2014. Disponible en: <https://www.elfinanciero.com.mx/mis-finanzas/con-fallas-reus-de-condusef>



La propia CONDUSEF señala en el sitio informativo sobre el REUS que la inscripción al mismo durará dos años calendario contados a partir de los 45 días naturales siguientes a la fecha de registro y se dará de baja en automático.⁴

Otra mala noticia es que en el portal del REUS, hasta hace unos meses, era imposible registrar números celulares, lo cual resultaba ridículo siendo que es el servicio que tiene la mayor cantidad de clientes en el país.⁵

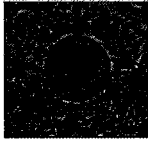
Por otra parte, en cuanto respecta a las sanciones por infringir lo dispuesto en la Ley, se debe resaltar que en Estados Unidos, el regulador de las comunicaciones, la Federal Communications Commission (FCC), en 2017 puso una multa, la más alta en su historia, por \$120 millones de dólares a una persona física (Adrian Abramovich) por hacer llamadas telefónicas escondiendo su identidad y para ofrecer paquetes vacacionales y tiempos compartidos a decenas de miles de incautos. Realizó 96 millones de llamadas en tres meses. La FCC también multó a Philip Roesel con \$82 millones de dólares por hacer llamadas telefónicas y atacar a consumidores vulnerables al venderles, con engaños, seguros para personas de la tercera edad.⁶

Dos dependencias federales en Estados Unidos trabajan en conjunto para evitar el hostigamiento (tele-mercadeo) telefónico: La Federal Trade Commission, que sanciona a las empresas que insisten en llamar a consumidores y la propia FCC, cuya labor es castigar a las empresas que disfrazan y/o esconden su identidad con el objetivo de defraudar. Entre ambas llevan el registro de "donotcall.gov" en el que están registrados 226 millones de números activos. Mientras tanto, aquí en México no hay noticias de multas a empresas que hagan este tipo de hostigamiento. Al contrario, bancos, tarjetas de crédito, empresas y call-centers

⁴ Véase, "¿Qué es el REUS? Preguntas Frecuentes", Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Consultado el 31 de julio de 2020. Disponible en: <https://webapps.condusef.gob.mx/reus/ReusDW4/index.html>

⁵ Véase, Javier Tejado Dondé, "¿Qué hacer para evitar el hostigamiento telefónico de bancos, empresas, encuestas y partidos?", El Universal, 22 de agosto de 2017, Disponible en: <https://www.eluniversal.com.mx/columna/javier-tejado-donde/cartera/que-hacer-para-evitar-el-hostigamiento-telefonico-de-bancos>

⁶ Ibídem.



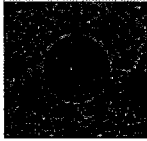
hostigan constantemente a las 20 millones de líneas fijas y a las 112 millones de líneas móviles que hay registradas en el país.⁷

Como puede verse, existen vacíos en la Ley que permiten burlar la prohibición a las Instituciones Financieras de enviar publicidad a los clientes que expresamente les manifiestan su voluntad de no recibirla o que están inscritos en el REUS, cuyo propósito es precisamente evitar el envío de esa publicidad.

Con la finalidad de corregir las deficiencias señaladas y mejorar el funcionamiento del REUS es necesario realizar diversas reformas a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, entre las que proponemos las siguientes:

- 1) Precisar las conductas que están prohibidas por la Ley, estableciendo de manera concreta que será sancionable no sólo el enviar publicidad a los clientes que expresamente hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el Registro, sino también la transmisión de información vía telefónica, sea fija o celular, o por cualquier otro medio destinada a promover la contratación de productos o servicios financieros;
- 2) Establecer que las solicitudes de inscripción al Registro deberán ser procesadas de manera inmediata, a fin de evitar que el plazo para que los usuarios dejen de recibir llamadas sea de 45 días a partir de la inscripción como sucede actualmente;
- 3) Señalar que los números telefónicos y direcciones de correo electrónico permanecerán en el Registro hasta que el usuario solicite lo contrario, con objeto de que éstos no se eliminen automáticamente dos años después de su inscripción; y
- 4) Elevar las sanciones contempladas para castigar las conductas señaladas, pasando de multas de 250 a 2000 días de salario a multas de 500 a 3000 días de salario a la Institución Financiera que, directamente o por interpósita persona, envíe publicidad o transmita información vía

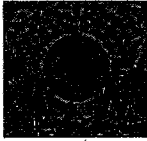
⁷ Ibídem.



telefónica, sea fija o celular, correo electrónico o por cualquier otro medio destinada a promover la contratación de productos o servicios financieros a los clientes que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirlas o que estén inscritos en el Registro.

Para mayor claridad, se presenta a continuación el siguiente cuadro comparativo:

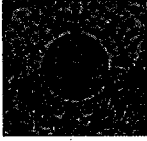
| TEXTO VIGENTE | PROPUESTA DE MODIFICACIÓN |
|--|---|
| LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS | |
| <p>Artículo 8o.- La Comisión Nacional, con la información que le proporcionen las autoridades competentes y las Instituciones Financieras, establecerá y mantendrá actualizado un Registro de Prestadores de Servicios Financieros, en los términos y condiciones que señala esta Ley. Lo anterior, sin perjuicio de los demás registros que corresponda llevar a otras autoridades.</p> <p>Asimismo, la Comisión Nacional establecerá y mantendrá actualizada una Base de Datos de comisiones que le sean reportadas y que comprenderá sólo las comisiones vigentes que efectivamente cobren, misma que se dará a conocer al público en general, por el medio de difusión que la Comisión Nacional considere pertinente.</p> <p>La Comisión Nacional establecerá y mantendrá actualizado, un Registro de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios.</p> <p>Queda prohibido a las Instituciones Financieras utilizar información relativa a la base de datos de sus clientes con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a los clientes que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el registro a que se refiere el párrafo anterior. Las Instituciones Financieras que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de sus Clientes cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.</p> <p>Los usuarios se podrán inscribir gratuitamente en el Registro Público de Usuarios, a través de los medios que establezca la Comisión Nacional, la cual será consultada por las Instituciones Financieras.</p> | <p>Artículo 8o.- La Comisión Nacional, con la información que le proporcionen las autoridades competentes y las Instituciones Financieras, establecerá y mantendrá actualizado un Registro de Prestadores de Servicios Financieros, en los términos y condiciones que señala esta Ley. Lo anterior, sin perjuicio de los demás registros que corresponda llevar a otras autoridades.</p> <p>Asimismo, la Comisión Nacional establecerá y mantendrá actualizada una Base de Datos de comisiones que le sean reportadas y que comprenderá sólo las comisiones vigentes que efectivamente cobren, misma que se dará a conocer al público en general, por el medio de difusión que la Comisión Nacional considere pertinente.</p> <p>La Comisión Nacional establecerá y mantendrá actualizado, un Registro de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines comerciales, mercadotécnicos o publicitarios.</p> <p>Queda prohibido a las Instituciones Financieras utilizar información relativa a la base de datos de sus clientes con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como, directamente o por interpósita persona, enviar publicidad o transmitir información vía telefónica, sea fija o celular, o por cualquier otro medio destinada a promover la contratación de productos o servicios financieros a los clientes que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirlas o que estén inscritos en el registro a que se refiere el párrafo anterior. Las Instituciones Financieras que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de sus Clientes cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.</p> <p>Los usuarios se podrán inscribir gratuitamente en el Registro Público de Usuarios, a través de los medios que establezca la Comisión Nacional, la cual deberá ser consultada por las Instituciones Financieras. Las solicitudes de inscripción al Registro deberán ser procesadas de manera inmediata, por lo</p> |



| | |
|---|---|
| <p>Las Instituciones Financieras que incumplan lo dispuesto por el presente artículo, se harán acreedoras a las sanciones que establece esta Ley.</p> | <p>cual las Instituciones Financieras no podrán enviar publicidad o transmitir información destinada a promover la contratación de productos o servicios financieros a las direcciones de correo electrónico o a los números telefónicos, sean fijos o celulares, que hayan sido registrados por los usuarios a partir del día siguiente de su inscripción. Los números telefónicos y direcciones de correo electrónico permanecerán en el Registro hasta que el usuario solicite lo contrario.</p> <p>Las Instituciones Financieras que incumplan lo dispuesto por el presente artículo, se harán acreedoras a las sanciones que establece esta Ley.</p> |
| <p>Artículo 94.- La Comisión Nacional estará facultada para imponer las siguientes sanciones:</p> <p>I. a XI. [...]</p> <p>XII. Multa de 250 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que envíe directamente o por interpósita persona cualesquiera publicidad relativa a los productos y servicios que ofrezcan las mismas Instituciones Financieras a aquellos Usuarios que expresamente hayan solicitado que no se les envíe dicha publicidad, que asimismo hayan pedido no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerles bienes, productos o servicios financieros o que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Mercadotécnicos o Publicitarios, previsto en esta Ley.</p> <p>XIII. a XVII. [...]</p> <p>Las Instituciones Financieras que sean objeto de publicidad serán acreedoras a la misma sanción.</p> <p>En caso de reincidencia, de conformidad con lo señalado por el artículo siguiente, la Comisión Nacional podrá sancionar a las Instituciones Financieras con multa de hasta el doble de la originalmente impuesta.</p> | <p>Artículo 94.- La Comisión Nacional estará facultada para imponer las siguientes sanciones:</p> <p>I. a XI. [...]</p> <p>XII. Multa de 500 a 3000 días de salario, a la Institución Financiera que, directamente o por interpósita persona, envíe publicidad o transmita información vía telefónica, sea fija o celular, correo electrónico o por cualquier otro medio destinada a promover la contratación de productos o servicios financieros a los clientes que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirlos o que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Comerciales, Mercadotécnicos o Publicitarios, previsto en esta Ley.</p> <p>XIII. a XVII. [...]</p> <p>Las Instituciones Financieras que sean objeto de publicidad serán acreedoras a la misma sanción.</p> <p>En caso de reincidencia, de conformidad con lo señalado por el artículo siguiente, la Comisión Nacional podrá sancionar a las Instituciones Financieras con multa de hasta el doble de la originalmente impuesta.</p> |

Por lo aquí expuesto, sometemos a la consideración de esta honorable Asamblea el siguiente:

**PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS
ARTÍCULOS 8o. Y 94, FRACCIÓN XII, DE LA LEY DE**



PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

ÚNICO.- Se reforman los artículos 8o. y 94, fracción XII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como a continuación se presenta:

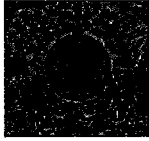
Artículo 8o.- [...]

[...]

La Comisión Nacional establecerá y mantendrá actualizado, un Registro de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines **comerciales**, mercadotécnicos o publicitarios.

Queda prohibido a las Instituciones Financieras utilizar información relativa a la base de datos de sus clientes con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como, **directamente o por interpósita persona**, enviar publicidad **o transmitir información vía telefónica, se fija o celular, o por cualquier otro medio destinada a promover la contratación de productos o servicios financieros** a los clientes que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirlas o que estén inscritos en el registro a que se refiere el párrafo anterior. Las Instituciones Financieras que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de sus Clientes cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.

Los usuarios se podrán inscribir gratuitamente en el Registro Público de Usuarios, a través de los medios que establezca la Comisión Nacional, la cual **deberá ser** consultada por las Instituciones Financieras. **Las solicitudes de inscripción al Registro deberán ser procesadas de manera inmediata, por lo cual las Instituciones Financieras no podrán enviar publicidad o transmitir información destinada a promover la contratación de productos o servicios financieros a**



las direcciones de correo electrónico o a los números telefónicos, sean fijos o celulares, que hayan sido registrados por los usuarios a partir del día siguiente de su inscripción. Los números telefónicos y direcciones de correo electrónico permanecerán en el Registro hasta que el usuario solicite lo contrario.

[...]

Artículo 94.- La Comisión Nacional estará facultada para imponer las siguientes sanciones:

I. a XI. [...]

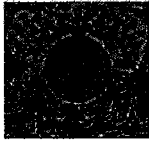
XII. Multa de 500 a 3000 días de salario, a la Institución Financiera que, **directamente o por interpósita persona, envíe publicidad o transmita información vía telefónica, sea fija o celular, correo electrónico o por cualquier otro medio destinada a promover la contratación de productos o servicios financieros a los clientes que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirlas** o que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines **Comerciales, Mercadotécnicos o Publicitarios**, previsto en esta Ley.

XIII. a XVII. [...]

[...]

[...]

TRANSITORIOS



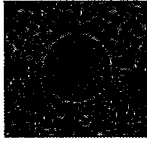
ÚNICO.- El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Dado en el Senado de la República, sede de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, a los 05 días del mes de agosto de 2020.

SUSCRIBEN

**DIPUTADOS INTEGRANTES DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PARTIDO
VERDE ECOLOGISTA DE MÉXICO**

| DIPUTADO | FIRMA |
|---|--------------|
| DIP. ARTURO ESCOBAR Y VEGA Coordinador del Grupo Parlamentario del PVEM | |
| DIP. JESÚS SERGIO ALCÁNTARA NÚÑEZ | |
| DIP. OSCAR BAUTISTA VILLEGAS | |
| DIP. LYNDIANA ELIZABETH BUGARÍN CORTÉS | |
| DIP. JORGE FRANCISCO CORONA MÉNDEZ | |
| DIP. ZULMA ESPINOZA MATA | |
| DIP. JOSÉ RICARDO GALLARDO CARDONA | |
| DIP. MARCO ANTONIO GÓMEZ ALCANTAR | |
| DIP. LETICIA MARIANA GÓMEZ ORDAZ | |



| | |
|---|--|
| DIP. CARLOS ALBERTO PUENTE SALAS | |
| DIP. ROBERTO ANTONIO RUBIO MONTEJO | |
| DIP. JESÚS CARLOS VIDAL PENICHE | |
| DIP. LILIA VILLAFUERTE ZAVALA | |

DIPUTADOS INTEGRANTES DE OTROS GRUPOS PARLAMENTARIOS

| DIPUTADO | GRUPO PARLAMENTARIO | FIRMA |
|--|--------------------------------|--------------|
| DIP. FRANCISCO ELIZONDO GARRIDO | MORENA | |
| DIP. NAYELI ARLEN FERNÁNDEZ CRUZ | MORENA | |
| DIP. ALFREDO ANTONIO GORDILLO MORENO | MORENA | |
| DIP. ANA PATRICIA PERALTA DE LA PEÑA | MORENA | |
| DIP. ERIKA MARIANA ROSAS URIBE | MORENA | |
| DIP. HÉCTOR SERRANO CORTÉS | SIN PARTIDO | |
| DIP. MAURICIO ALONSO TOLEDO GUTIÉRREZ | SIN PARTIDO | |