

COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

BASES y criterios para brindar la defensoría legal gratuita de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- HACIENDA.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

OSCAR ROSADO JIMÉNEZ, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Comisión Nacional), con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1o.; 4o.; 11, fracción V; 16; 26, fracciones I, II y IV, y 85 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 59, fracciones I y XII, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, así como 1 y 12, primer párrafo, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional, y

CONSIDERANDO

- I. Que el artículo 11, fracción V de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que la Comisión Nacional está facultada para procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado.
- II. Que el artículo 85 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que la Comisión Nacional prestará el servicio de Defensoría Legal gratuita, en términos de la Ley y las Bases y Criterios que para tal efecto apruebe la Junta de Gobierno.
- III. Que con fecha 15 de julio de 2019, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional, el cual determina las Unidades Administrativas que les compete el desahogo de las atribuciones de Defensoría.
- IV. Que el 2 de noviembre de 2001 y el 11 de marzo de 2016 se publicaron, en el Diario Oficial de la Federación, las Bases y Criterios a los que se sujetará la Comisión Nacional, para brindar la Defensoría Legal Gratuita.
- V. Que resulta necesario actualizar la norma que regula el servicio de Defensoría Legal Gratuita que ofrece esta Comisión Nacional, tomando en cuenta las atribuciones actuales de las diferentes Unidades Administrativas, así como los cambios estructurales y funcionales que dicho organismo ha sufrido desde la publicación de las Bases y Criterios señaladas en el considerando anterior.
- VI. Que tomando en consideración que el universo de las personas a las que se les brinda el servicio de defensoría legal gratuita pertenece a grupos vulnerable como son las personas adultas mayores, con discapacidad, desempleadas, jubilados o pensionados, y las personas con enfermedad terminal; resulta necesario considerar que tratándose de juicios en los cuales la prueba pericial es fundamental para demostrar que le asiste la razón a los usuarios y considerando que hay usuarios que no cuentan con los recursos económicos para cubrir el costo de dicha prueba pericial, el juicio se perdería y generaría precedentes negativos en la administración de justicia al ser consecuencia de una falta de recurso, y no de razón legal.
- VII. Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, este Organismo eliminó dos obligaciones aplicables a las Instituciones Financieras, previstas en el Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF, emitido por la propia Comisión Nacional, en cumplimiento a los requisitos establecidos en el artículo 78 de la Ley General de Mejora Regulatoria, y en el "Acuerdo que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo", identificado con el expediente 16/0006/251018.
- VIII. Que mediante acuerdo CONDUSEF/JG/124/08 del 21 de febrero de 2020, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional, en términos de lo establecido en el artículo 22 fracción I de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros aprobó las "Bases y Criterios para brindar la Defensoría Legal Gratuita".

Por lo expuesto y fundado se expiden las siguientes:

**BASES Y CRITERIOS PARA BRINDAR LA DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA DE LA
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS
DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)**

CAPÍTULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

Primero. El presente documento tiene por objeto establecer las Bases y Criterios conforme a los cuales la Comisión Nacional brindará el servicio de Defensoría Legal Gratuita a que se refiere la Ley.

Segundo. Para efectos de las presentes Bases y Criterios, se entenderá, en singular o plural, por:

- I. **Bases:** A las Bases y Criterios para brindar la Defensoría Legal Gratuita;
- II. **Comisión Nacional:** A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- III. **Comité:** Al Comité de Procedencia en el que, en su caso, se autorizara la procedencia en la prestación del servicio de defensoría legal gratuita y asistencia jurídica en materia penal;
- IV. **Comité de Defensoría:** Al comité de exención, que en su caso, autorizará la exención de pago de la prueba pericial, por la falta de recursos económicos por parte del Usuario.
- V. **Defensor:** A la persona profesional del derecho, designado por la Comisión Nacional, independientemente de su nombramiento o cargo, responsable de brindar orientación jurídica y Defensoría Legal Gratuita, en su caso, desde el momento en que dichos asuntos le sean asignados y hasta la terminación del servicio.
- VI. **Defensoría Legal Gratuita:** A los servicios de asistencia jurídica en materia penal, orientación jurídica o defensa legal, que de manera gratuita proporcione la Comisión Nacional, a solicitud del Usuario, a través de las Direcciones de Defensa a Usuarios y Consultiva.
- VII. **Unidad de Atención a Usuarios:** En singular o plural a la Unidad Administrativa desconcentradas de la Comisión Nacional en cada Entidad Federativa;
- VIII. **Días hábiles:** A los establecidos en el acuerdo que cada año publica la Comisión Nacional, en el Diario Oficial de la Federación, donde se señalan los días en que cerrará sus puertas y suspenderá operaciones;
- IX. **Dirección Consultiva:** Al Titular de la Dirección Consultiva.
- X. **Dirección de Defensa a Usuarios:** Al Titular de la Dirección de Defensa a Usuarios.
- XI. **Dirección General:** A la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras de la Comisión Nacional;
- XII. **Instituciones Financieras:** En singular o plural, a las instituciones mencionadas en el artículo 2, fracción IV, de la Ley;
- XIII. **Ley:** A la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y
- XIV. **Usuario:** A la persona que reuniendo los requisitos a que se refiere el artículo 2o., fracción I, de la Ley, solicite los servicios de Defensoría Legal Gratuita.

Tercero. El servicio de Defensoría Legal será gratuito, y en todos los casos quedará a cargo del Usuario los honorarios de los peritos y demás gastos que origine el juicio, así como las costas que, en su caso, deriven de resoluciones adversas emitidas por autoridad jurisdiccional.

Cuarto. La Comisión Nacional se abstendrá de prestar el servicio de Defensoría Legal Gratuita, en aquellos casos en que las partes se sujeten a un procedimiento arbitral ante la Comisión Nacional.

Quinto. En la prestación del servicio de Defensoría Legal Gratuita, la Comisión Nacional llevará a cabo, con el mayor profesionalismo, todas aquellas acciones que estime necesarias para ello, entre las que podrá allegarse de los elementos que garanticen, en forma razonable, una adecuada defensa.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LA DEFENSORÍA LEGAL

Sexto. El servicio de Defensoría Legal Gratuita será proporcionado por la Comisión Nacional a través de los Defensores previa determinación de procedencia por parte de la Dirección Consultiva, en términos del Título Sexto de la Ley denominado "De la Defensa de los Usuarios".

Séptimo. La Defensoría Legal Gratuita comprenderá las siguientes actividades:

- I. La recepción de las solicitudes de Defensoría Legal Gratuita de los Usuarios;
- II. El análisis jurídico del asunto y, en su caso, el estudio socioeconómico al Usuario;
- III. La Defensa Legal del Usuario, cuando así proceda, y
- IV. En caso de no proceder la Defensoría Legal Gratuita, la orientación y asesoría jurídica especializada por única vez.

Octavo. El Usuario que desee hacer uso del servicio de Defensoría Legal Gratuita, solicitará a la Comisión Nacional la prestación de tal servicio, en términos de lo dispuesto por los artículos 86 y 87 de la Ley.

La solicitud del servicio podrá exhibirse conforme al formato que la Comisión Nacional publique en su página oficial de internet junto con los compromisos que el Usuario manifieste cumplir durante el proceso de Defensoría.

En aquellos asuntos en que el Usuario tenga el carácter de demandado, deberá solicitar la Defensoría Legal Gratuita a más tardar cinco días hábiles antes de que venza el plazo para contestar la demanda, a la que deberá anexar las copias de traslado que se acompañan a la misma, así como toda la documentación relacionada con el asunto. En caso contrario, de acuerdo a la opinión del Defensor, la Comisión Nacional podrá abstenerse de prestar el servicio solicitado.

Noveno. El Usuario, persona física, que no cuente con los recursos suficientes para contratar un abogado particular deberá comprobar que percibe ingresos mensuales hasta por el monto equivalente a doce veces el salario mínimo general diario vigente, o en su caso, deberá realizar un estudio que determine su situación socioeconómica, así como proporcionar a la Comisión Nacional, copia simple de la siguiente documentación:

- I. Identificación oficial;
- II. Comprobante de domicilio, en caso de que el mismo no coincida con el de la identificación oficial o bien esta no lo contenga;
- III. Comprobante de ingresos;
- IV. Copia legible de la constancia de la Clave Única de Registro de Población (CURP) y del Registro Federal de Contribuyentes (RFC);
- V. Todos los documentos que le sean notificados con motivo del procedimiento, debiendo el Defensor acusar de recibo de tales documentos, y
- VI. Cualquier otro documento o información que la Comisión Nacional o el propio Usuario considere necesario para calificar la procedencia del servicio.

Tratándose de personas morales, deberán acreditar que su objeto social es sin fines de lucro y proporcionar:

- I. Acta constitutiva y/o última reforma estatutaria, en caso de existir;
- II. Las últimas 3 declaraciones de impuestos, parciales y totales;
- III. Últimos 3 estados financieros anuales;
- IV. Copia certificada del poder notarial del representante legal;
- V. Identificación oficial del representante legal;
- VI. Comprobante de domicilio;
- VII. Constancia que acredite el número de empleados con los que cuenta, y
- VIII. Cualquier información o documentación que considere ayude a determinar su situación socioeconómica.

Para determinar la procedencia de la prestación del servicio de Defensoría Legal Gratuita, la Dirección Consultiva analizará la necesidad de que el Usuario cuente con el acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley, salvo los casos expresamente señalados en las presentes Bases.

Décimo. El servicio de Defensoría Legal Gratuita se prestará preferentemente a:

- I. Las personas adultas mayores, presentando identificación oficial que acredite su edad;
- II. Las personas con discapacidad, que presenten constancia médica;

- III. Las personas desempleadas, con escrito bajo protesta de decir verdad, firmado ante dos testigos;
- IV. Los jubilados o pensionados, con credencial que lo acredite de alguna institución de seguridad social, y
- V. Las personas con enfermedad terminal, de acuerdo a la constancia médica que presenten.

La preferencia en la prestación del servicio únicamente implica que dichas circunstancias particulares se tomarán en cuenta como criterio de prioridad para el otorgamiento del servicio; no obstante, no conlleva la exención en trámite y/o requisito alguno.

Décimo primero. El Usuario podrá ser auxiliado por la Comisión Nacional para la formulación de la solicitud a que se refiere la Octava de las presentes Bases, indicándole cuáles son las condiciones generales de los servicios que proporciona la Comisión Nacional en esta materia.

La solicitud deberá presentarse ante la Dirección Consultiva o ante las Unidades de Atención a Usuarios. Si es ante alguna Unidad de Atención a Usuarios, ésta la remitirá a la Dirección Consultiva, en un término no mayor a 3 días hábiles con el expediente respectivo.

CAPÍTULO TERCERO

DEL ANÁLISIS JURÍDICO Y ESTUDIO SOCIOECONÓMICO

Décimo segundo. La Comisión Nacional, a través de un Defensor, analizará la viabilidad de las acciones o excepciones intentadas por el Usuario, así como la validez de sus pretensiones y sus expectativas de derecho.

Décimo tercero. La Comisión Nacional valorará las condiciones socioeconómicas de los Usuarios que deseen obtener el servicio de Defensoría Legal Gratuita, a través de un estudio socioeconómico, con el objeto de comprobar que carecen de recursos económicos para retribuir los honorarios de un abogado particular, así como determinar el impacto de lo reclamado. Se exentará de este requisito a aquellos Usuarios que sólo soliciten asistencia jurídica en materia penal.

Décimo cuarto. Una vez recibida la solicitud del Usuario, la Dirección Consultiva procederá al análisis de lo siguiente:

- I. Los antecedentes del caso, así como los documentos en que se sustenten;
- II. Las pretensiones del Usuario;
- III. Los preceptos jurídicos aplicables, y en su caso, jurisprudencia y doctrina;
- IV. En su caso, la emisión del Acuerdo que contenga el Dictamen al que se refiere el artículo 68 Bis y 68 Bis 1 de la Ley o, el oficio de trámite correspondiente, y
- V. La procedencia o improcedencia de lo solicitado, elaborando la opinión respectiva.

Décimo quinto. La opinión que emita la Comisión Nacional, será en los siguientes términos:

- I. Que se reúnen los elementos legales indispensables para brindar el servicio de Defensoría Legal Gratuita y, además se cumple con el requisito de procedencia económica establecido por la Ley;
- II. Que se reúnen los elementos legales indispensables para brindar el servicio de Defensoría Legal Gratuita, pero no se satisface el requisito de procedencia económica, o
- III. Que no se reúnen los elementos legales indispensables para brindar el servicio de Defensoría Legal Gratuita.

Décimo sexto. La Comisión Nacional, en la determinación de procedencia o improcedencia de la solicitud del Usuario, deberá considerar las razones de hecho y de derecho que hacen viable asistirlo ante los tribunales, o en su caso, ante las autoridades correspondientes. Asimismo, en caso de determinar la procedencia se podrán precisar al usuario los documentos que se pudieran requerir para iniciar su defensa.

Décimo séptimo. La Comisión Nacional considerará improcedente otorgar el servicio de Defensoría Legal Gratuita cuando:

- I. El Usuario lo solicite por una segunda ocasión respecto de un mismo hecho,
- II. El usuario solicite la defensoría por causas similares al hecho que originó la reclamación inicial y/o exista descuido, negligencia o abuso reiterado en sus pretensiones reclamadas.
- III. El Usuario manifieste ser profesional del derecho y ejercer dicha profesión.

Décimo octavo. La determinación de procedencia o improcedencia a la solicitud del Usuario corresponde exclusivamente a la Dirección Consultiva, previa valoración del Comité de Procedencia, quien deberá emitirla dentro de los treinta y cinco días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se tenga por recibida la solicitud.

La determinación de procedencia o improcedencia de que el servicio de defensoría legal gratuita incluya el costo, preparación y desahogo de la prueba pericial que se requiera quedará a cargo del Comité de Defensoría, previa solicitud del usuario dirigida a su defensor.

Décimo noveno. El Usuario en su solicitud de defensoría deberá proporcionar el domicilio en el cual se llevarán a cabo las notificaciones correspondientes, o bien obtener el alta de Usuario en los medios electrónicos que establezca la Comisión Nacional en disposiciones de carácter general. Asimismo podrá proporcionar medios de contacto adicionales tales como número telefónico y/o correo electrónico, en ambos casos quedará bajo su responsabilidad el aviso de cualquier cambio o actualización a los mismos.

Se tendrá por desistido de la solicitud de defensoría legal gratuita al usuario que habiendo transcurrido más de noventa días naturales no acuda a la Dirección Consultiva, o a la Unidad de Atención a Usuarios respectiva a conocer el estado que guarda su solicitud de Defensoría Legal Gratuita desde la fecha de la presentación de ésta.

Vigésimo. El sentido de la determinación de improcedencia a la solicitud de defensoría legal gratuita, no admite medio de defensa legal alguno, al tratarse de una opinión que no impide al solicitante acudir a las instancias que estime pertinentes en defensa de sus intereses.

Vigésimo primero. En los casos en que, a criterio de la Dirección Consultiva, los intereses del Usuario corran peligro inminente de ser lesionados irreversiblemente, se emitirá opinión tomando en consideración la naturaleza del asunto, a más tardar al día hábil siguiente a la fecha en que se reciba la solicitud del Usuario.

Vigésimo segundo. Se considera que los intereses del Usuario corren peligro inminente de ser lesionados irreversiblemente, cuando:

- a) El Usuario se vea amenazado por situaciones que, si llegaren a consumarse, harían difícil o imposible restituirle el goce de los derechos afectados, o
- b) Se trate de asuntos en los que esté por vencerse el plazo para promover o contestar demandas, interponer recursos o solicitar el Amparo de la Justicia Federal, en su caso.

En estos supuestos, la Comisión Nacional no estará obligada a prestar el servicio de Defensoría Legal Gratuita cuando el plazo para iniciar la acción procesal correspondiente sea menor a cinco días hábiles, o cuando el Usuario no hubiere provisto al Defensor de toda la documentación e información que éste le haya requerido.

CAPÍTULO CUARTO

DE LA DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA DE LOS USUARIOS

Vigésimo tercero. La Defensoría Legal Gratuita estará a cargo de la Dirección de Defensa a Usuarios.

Vigésimo cuarto. Para ser Defensor se requiere:

- I. Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos;
- II. Tener título y cédula de licenciado en derecho, o su similar expedidos por alguna de las instituciones de enseñanza superior reconocidas por la Autoridad competente;
- III. Tener experiencia mínima profesional de un año en materia procesal mercantil; y
- IV. Cumplir con los requisitos del perfil que la unidad administrativa correspondiente determine.

Vigésimo quinto. El Defensor brindará la Defensoría Legal Gratuita en beneficio del Usuario, incluyendo en su caso, la interposición de los recursos legales que procedan.

El Defensor deberá integrar un expediente con todas las constancias procesales de cada uno de los asuntos que le hayan sido turnados, debiendo actualizar el estado de los mismos en los sistemas establecidos por la Comisión Nacional para tal efecto.

Los expedientes formarán parte del expediente principal a cargo de la Comisión Nacional y se integrarán cuando menos con la siguiente documentación:

- I. Copia de la solicitud de Defensoría Legal Gratuita;
- II. Copia de la opinión sobre la procedencia legal y económica, con el acuse de recibo del Usuario;
- III. Acuse debidamente sellado de la demanda presentada;

- IV. Copia de las pruebas documentales del caso;
- V. Copia de las promociones que se vayan elaborando durante la sustanciación del procedimiento;
- VI. Copia de las resoluciones de las distintas instancias procesales, y
- VII. Cualquier otro documento que el Defensor considere que debe incluirse en el expediente.

Vigésimo sexto. Durante el periodo en que lleve a cabo la Defensoría Legal Gratuita, el Defensor se encontrará obligado a formular las promociones que conforme a derecho procedan, así como hacerse conocedor de todo tipo de notificaciones, informando al Usuario aquellas que resulten trascendentales en su juicio.

Durante el desempeño de su encargo, el Defensor estará obligado a conducirse dentro del ámbito del derecho de manera proba y honesta en los asuntos que se le hayan turnado, explicándole al Usuario los alcances legales de cada actuación procesal, para que éste tome la decisión que convenga a sus intereses.

Vigésimo séptimo. El servicio de Defensoría Legal Gratuita se proporcionará en los siguientes términos:

- I. El Usuario promoverá y comparecerá a juicio por su propio derecho, ante el Ministerio Público o ante los Tribunales, autorizando al Defensor exclusivamente para oír y recibir notificaciones e imponerse de autos.

Quando el procedimiento exija alguna autorización especial para que el Defensor actúe, el Usuario deberá acudir personalmente en cada una de las diligencias o audiencias que se requiera, por lo que en caso de que el usuario no comparezca, se entenderá que no autoriza a su Defensor para los efectos conducentes.

- II. El domicilio para recibir notificaciones durante el procedimiento será el de la Dirección de Defensa a Usuarios o el de las Unidades de Atención a Usuarios donde se haya presentado la solicitud de Defensoría;
- III. En los casos en los que el Comité de Defensoría, determine la procedencia de la solicitud del desahogo de la prueba pericial por parte de la Comisión Nacional, el usuario quedará obligado a seguir las instrucciones del defensor y el perito para la preparación y desahogo de la prueba en comento, debiendo comparecer en toda diligencia que se programe para ello.
- IV. Las comunicaciones y notificaciones entre el Defensor y el Usuario se realizarán por los medios señalados en el numeral noveno anterior, o bien, directamente en comparecencia ante el Defensor, y
- V. El Usuario deberá acudir al llamado que le efectúe el Defensor asignado, durante la secuela del procedimiento, para proporcionar la documentación e información que se requiera, así como para firmar las promociones a que haya lugar, dejando constancia de ello en el expedientillo respectivo, lo anterior, conforme a lo establecido en el artículo 89 de la Ley.

Vigésimo octavo. El Defensor deberá excusarse de conocer de un asunto, cuando:

- I. Tenga interés personal directo o indirecto en el mismo.
- II. Mantenga relación con su contraparte o representante en juicio, por:
 - a) Consanguinidad dentro del segundo grado con ella o con su representante en juicio;
 - b) Que haya sido su apoderado en cualquier juicio o causa, o haya fungido como su perito;
 - c) Ser él, su cónyuge o parientes consanguíneos hasta el segundo grado, o hayan sido sus socios o empleados, o
 - d) Que tenga litigio pendiente contra alguno de ellos.

Vigésimo noveno. El Usuario podrá recusar al Defensor, cuando se actualice alguna de las causales descritas en la Base anterior. En ningún caso se procederá a sustituir al Defensor por solicitud del usuario.

Trigésimo. Para dejar de prestar el servicio de Defensoría Legal Gratuita, el Defensor deberá acreditar que se actualiza alguno de los impedimentos señalados en las presentes Bases, rindiendo un informe por escrito a la Dirección de Defensa a Usuarios, en el que explicará las causas por las cuales considera que debe dejar de prestar el servicio, acompañado de documentos que lo acrediten.

Trigésimo primero. La Dirección de Defensa a Usuarios procederá al análisis de los argumentos planteados por el Defensor, e informará a éste su determinación, para que la misma se asiente en el expedientillo respectivo.

Trigésimo segundo. Hasta en tanto se determine si existe algún impedimento para que el Defensor que se excusó o fue recusado pueda conocer del caso concreto, éste deberá de continuar con el trámite del asunto de que se trate.

Trigésimo tercero. Una vez que la Dirección de Defensa a Usuarios determine que existe algún impedimento para que el Defensor conozca del asunto, asignará un nuevo Defensor, para la continuación del mismo.

CAPÍTULO QUINTO

DE LAS CAUSAS POR LAS CUALES SE PODRÁ TERMINAR ANTICIPADAMENTE EL SERVICIO DE DEFENSORÍA LEGAL

Trigésimo cuarto. La Comisión Nacional podrá dar por terminado el servicio de Defensoría Legal Gratuita al Usuario, en los siguientes casos:

A) Por Revocación, cuando:

- I. El Usuario pretenda que el Defensor concorra ante el órgano jurisdiccional o ante el Ministerio Público de que se trate con representantes o asesores particulares de aquél, o cuando el Usuario acuda a la Comisión Nacional o a Tribunales acompañado de los mismos;
- II. El Usuario proporcione datos falsos en relación con su situación legal o económica;
- III. Cuando desaparezcan las causas socioeconómicas que dieron origen a la prestación del servicio, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley;
- IV. No proporcione los datos o elementos necesarios para la defensa, sin incluir los casos en los que se exente al usuario de aportar la prueba pericial por así determinarlo el Comité de Defensoría.
- V. El Usuario u otra persona que mantenga con él una relación de parentesco, o que actúe por encargo de él, cometan actos de violencia, amenaza o injurias, en contra del personal de la Comisión Nacional;
- VI. El Usuario incurra en actos distintos a los que le haya sugerido el Defensor encargado de su asunto, como lo es el promover directamente o por su cuenta ante las Autoridades que conozcan de su asunto sin el conocimiento ni consentimiento de su Defensor, así como que el Usuario llegue a acuerdos relacionados con el asunto o actuaciones procedimentales, ocultándoselos al Defensor, o bien, incurra en actos ilegales relacionados con el proceso.
- VII. El Usuario incurra en la falta de pago de los gastos que se vayan generando durante el juicio, señalando de manera enunciativa más no limitativa, la falta de pago de honorarios y gastos de peritos con motivo del desahogo de la prueba pericial que en cada caso llegare a requerirse;
- VIII. Exista inasistencia injustificada por parte del Usuario a la Comisión Nacional en dos o más ocasiones, cuando éste sea requerido para tratar cualquier aspecto relacionado con su asunto o firmar una promoción relacionada con su Defensa o bien exista inasistencia injustificada por parte del Usuario para atender cualquier audiencia, diligencia o requerimiento ordenado por la Autoridad que conozca y resuelva de su asunto, ya sea que éste haya sido solicitado por la Autoridad o por su Defensor.
- IX. Transcurran más de noventa días naturales sin que el Usuario acuda con el Defensor para conocer el estado que guarda el procedimiento de defensoría iniciado ante las autoridades jurisdiccionales o ministeriales; contado desde la última comunicación sostenida con el usuario que podrá ser mediante su asistencia personal, notificación en el domicilio señalado por el usuario o la asistencia personal del usuario al juzgado o autoridad administrativa competente, en el que se trámite su asunto
- X. Cuando autorice para oír y recibir notificaciones a personas ajenas a la Comisión Nacional o revoque para los mismos efectos a los Defensores adscritos a la Dirección de Defensa a Usuarios, y
- XI. El Usuario revele a terceros, cualquier información que afecte la Defensoría Legal Gratuita.
En contra de la revocación no procede recurso legal alguno.

B) Por desistimiento, cuando el Usuario manifieste por escrito su deseo de que la Comisión Nacional deje de prestarle el servicio de Defensoría Legal Gratuita por así convenir a sus intereses, salvo los casos en que el servicio de Defensoría Legal Gratuita se haya prestado por orden judicial.

C) Por fallecimiento del Usuario, cuando se notifique a la Comisión Nacional, por cualquier persona, el acta de defunción del Usuario.

Para tal efecto el Defensor deberá notificar dicha situación a la autoridad que tenga conocimiento de la demanda o denuncia correspondiente, exhibiendo el documento en el que conste el fallecimiento del usuario. La Dirección de Defensa a Usuarios levantará un Acta en la que se hará constar el fallecimiento del usuario, la forma en la que ello se hizo del conocimiento del defensor, lo resuelto por el Juzgador del asunto y se acompañará de los documentos que sustenten lo manifestado. El acta se levantará por el Director de Defensa a Usuarios, el Jefe de Departamento correspondiente al Defensor y éste último.

Trigésimo quinto. A solicitud del Usuario o de los que se encuentren legitimados para representarlo, se le entregarán los originales de los documentos que obren en poder de esta Comisión Nacional y, en su caso, se le expedirán, previo pago correspondiente, copias certificadas de las demás actuaciones que obren en el expediente. En tal caso, la Comisión queda liberada de la responsabilidad de iniciar la defensa del usuario hasta en tanto no se le entreguen los documentos originales y necesarios para presentar la demanda correspondiente.

CAPÍTULO SEXTO

DE LA SOLICITUD DE DESAHOGO DE LA PRUEBA PERICIAL

Trigésimo sexto. Una vez iniciado el servicio, el usuario podrá solicitar a su defensor, desde la primera entrevista con éste y hasta un mes después, que la Comisión presente la prueba pericial a su cargo, en caso de que se requiera. La procedencia de la solicitud será sometida a consideración del Comité de Defensoría, quien resolverá la procedencia de la misma, dentro del mes inmediato siguiente y únicamente autorizará que la Comisión Nacional desahogue la prueba pericial que se requiera, en el caso en que el asunto reúna los requisitos que establezca el citado Comité.

Trigésimo séptimo. Lo resuelto por el Comité de Defensoría deberá ser notificado, personalmente al Usuario mediante oficio que se le entregue por el defensor dentro del mes siguiente a la sesión en que se presente el asunto.

Para el caso en que el usuario no compareciere ante su defensor a conocer el sentido de lo resuelto a su solicitud dentro del mes posterior a la sesión antes citada, se tendrá por desistido de lo solicitado.

La determinación de improcedencia a la solicitud presentada por el usuario para que la Comisión Nacional desahogue la prueba pericial, no admite medio de defensa legal alguno, toda vez que no impide al solicitante presentar a su costa, la prueba pericial requerida.

Trigésimo octavo. Para el caso en que el usuario no esté conforme con lo resuelto por el Comité de Defensoría y manifieste su negativa a aportar la prueba pericial, se tendrá por verificado el supuesto contemplado en el artículo trigésimo cuarto apartado A, fracción IV, de las presentes Bases.

CAPÍTULO SÉPTIMO

DISPOSICIONES FINALES

Trigésimo noveno. La Comisión Nacional y su personal quedarán relevados de toda responsabilidad, en todo caso en que se dé por terminado el servicio en términos de lo dispuesto en el artículo trigésimo cuarto.

Cuadragésimo. El Usuario deberá presentar los medios necesarios para otorgar las garantías requeridas por la Autoridad para la tramitación de su asunto y su omisión será responsabilidad exclusiva del mismo.

Cuadragésimo primero. Cada Defensor deberá acreditar y cumplir satisfactoriamente los cursos de actualización académica programados para ello.

Cuadragésimo segundo. El Defensor deberá rendir a la Dirección de Defensa a Usuarios el informe al que se refiere el artículo 90 de la Ley, en el formato establecido por ésta para tal efecto.

TRANSITORIAS

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

SEGUNDA.- A la entrada en vigor de las presentes Bases, quedan abrogadas las "Bases y criterios para brindar la defensoría legal gratuita", publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 11 de marzo de 2016.

TERCERA.- Los procedimientos que se encuentren en trámite conforme a las bases y criterios que se abrogan, de conformidad con la disposición TRANSITORIA SEGUNDA, se concluirán de conformidad con estas Bases en lo que no se oponga a los intereses de los Usuarios.

Atentamente,

Ciudad de México, 19 de mayo de 2020.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez**.- Rúbrica.

(R.- 498183)