

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

### **DISPOSICIONES de carácter general en materia de cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión.**

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 XVIII y XXXIV; 16; 26, fracciones I, II, IV y XX; 56; 56 Bis, y 57 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 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 56 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros señala que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros revisará y, en su caso, propondrá a las Instituciones Financieras modificaciones a los modelos de Contratos de Adhesión utilizados en sus diversas operaciones.
- III. Que el artículo 56 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros señala que los Contratos de Adhesión no deberán contener Cláusulas Abusivas. Asimismo, faculta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para emitir disposiciones de carácter general con el acuerdo de su Junta de Gobierno, en las que se establezcan los casos y supuestos bajo los cuales se considere la existencia de una Cláusula Abusiva.
- IV. Que, mediante acuerdo CONDUSEF/JG/92/07 del 30 de octubre de 2014, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, aprobó las Disposiciones de Carácter General en materia de Cláusulas Abusivas contenidas en los Contratos de Adhesión.

Por lo expuesto y fundado se expiden las siguientes:

#### **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE CLÁUSULAS ABUSIVAS CONTENIDAS EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN**

##### **CAPÍTULO I**

##### **DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.-** Las presentes Disposiciones tienen por objeto establecer los casos y supuestos en los cuales se considerará la existencia de Cláusulas Abusivas, así como establecer la forma en la que deberán suprimirse de los Contratos de Adhesión.

**SEGUNDA.-** Para efecto de las presentes Disposiciones se entenderá, en singular o plural, por:

- I. **Cláusula Abusiva:** A cualquier estipulación, término o condición, establecida en los Contratos de Adhesión, que verse sobre temas distintos a tasas de interés, comisiones o cualquier otro concepto que implique la contraprestación recibida por la Institución Financiera y que cause un desequilibrio en los derechos y obligaciones entre las partes, en detrimento o perjuicio del Usuario, de conformidad con lo establecido en la TERCERA de las presentes Disposiciones. Lo anterior, salvo que esté permitido en disposiciones legales vigentes;
- II. **Comisión Nacional:** A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- III. **Contrato de Adhesión:** Al documento elaborado unilateralmente por las Instituciones Financieras para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la contratación de uno o más productos, operaciones o servicios que lleven a cabo con los Usuarios, en el entendido de que estos últimos no podrán negociar dichos términos y condiciones;
- IV. **Crédito Comercial:** A los créditos directos o contingentes otorgados a personas morales o físicas con actividad empresarial, que se destinan a dicho giro;

- V. Crédito de Nómina:** Al crédito otorgado a personas físicas a quienes les depositan su salario, pensión o cualquier otra prestación de carácter laboral en las Instituciones Financieras otorgantes del crédito;
- VI. Crédito Simple:** A aquél en el que la Institución Financiera se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado, para que el mismo haga uso del crédito concedido en la forma, términos y condiciones convenidos, teniendo un vencimiento fijo, quedando obligado el acreditado a restituir las sumas de que disponga o cubrirlo oportunamente por el importe de la obligación que contrajo, y en todo caso a pagar los intereses, prestaciones, gastos y comisiones que se estipulen;
- VII. Crédito en Cuenta Corriente o Revolvente:** A aquel que da derecho al acreditado a hacer remesas, antes de la fecha fijada para la liquidación, en reembolso parcial o total de las disposiciones que previamente hubiere hecho, quedando facultado, mientras el contrato no concluya, para disponer en la forma pactada del saldo que resulte a su favor;
- VIII. Cuenta de Ahorro:** Aquella que la Institución Financiera comercialice como un producto de ahorro, independientemente del medio de disposición o transacción utilizado;
- IX. Depósito a la Vista:** Al depósito de una suma determinada de dinero en moneda nacional o extranjera, que transfiere la propiedad a la Institución Financiera y la obliga a restituir la suma depositada en la misma especie, teniendo el depositante el derecho de hacer libremente las remesas en efectivo para abono de su cuenta y a disponer, total o parcialmente, de la suma depositada en cualquier momento;
- X. Institución Financiera:** A las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, fondos de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, PENSIONISSSTE, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios,
- XI. Ley:** A la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y
- XII. Usuario:** A la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera, como resultado de la operación o servicio prestado.

## CAPÍTULO II

### DE LOS CASOS Y SUPUESTOS

**TERCERA.-** Son Cláusulas Abusivas las que se ubiquen en los siguientes casos y supuestos:

- I.** En cualquier tipo de Contratos de Adhesión, cuando:
- Limiten injustificadamente el ejercicio de los derechos del Usuario;
  - Impongan al Usuario la obligación de acreditar con pruebas las operaciones, movimientos o pagos efectuados a la propia Institución Financiera, salvo cuando en la contabilidad o registros de operación de esta última no obren dichas operaciones, movimientos o pagos;
  - Establezcan obligaciones indeterminables para el Usuario, en caso de incumplimiento de éste al Contrato de Adhesión;
  - Permitan a la Institución Financiera terminar un Contrato de Adhesión sin notificación previa;
  - Establezcan como causal de terminación anticipada del Contrato de Adhesión, la conclusión de otra relación contractual o la realización de actos no vinculados directamente con las obligaciones del Usuario convenidas en el contrato, salvo que se trate de actos que deriven de un incumplimiento de obligaciones crediticias;
  - Impliquen la renuncia del Usuario al derecho de ser resarcido o reembolsado de cualquier erogación que corresponda a la Institución Financiera, o
  - Permitan la modificación, restricción o ampliación de lo pactado en el Contrato de Adhesión, sin el consentimiento del Usuario, salvo que sea en beneficio del mismo.
- II.** En contratos de Créditos de Nómina, cuando:
- Establezcan como causal de vencimiento anticipado del crédito, la cancelación de la cuenta de depósito en la que el acreditado recibe su nómina;

- b) Establezcan como causal de vencimiento anticipado del crédito, que el acreditado termine con la relación laboral existente al momento de la firma, o
  - c) Establezcan que la acreditación del pago será hasta el momento en que el patrón realice la transferencia de los recursos a la Institución Financiera, sin señalar un plazo cierto para tal acreditación.
- III. En contratos de Créditos Comerciales, cuando:
- a) Establezcan que la Institución Financiera unilateralmente podrá realizar modificaciones a la forma de pago establecida en el Contrato de Adhesión;
  - b) Prohíban en general la contratación de cualquier otro tipo de crédito durante la vigencia del contrato o limiten la movilidad del crédito, o
  - c) Trasladen al Usuario obligaciones que no deriven de manera directa del contrato celebrado, sino que corresponda cumplir a la Institución Financiera por actos o requisitos establecidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y cualquier otra autoridad.
- IV. En contratos de Crédito Simple, en Cuenta Corriente o Revolventes, cuando:
- a) Establezcan el cargo de adeudos vencidos en cuentas de depósito, sin que se indique el plazo en el que se realizará el cargo ni el saldo por el cual se hará el cargo;
  - b) Establezcan la autorización irrevocable para cargar las parcialidades del crédito en cualquier cuenta de nómina o de depósito a nombre del Usuario contratada con otra Institución Financiera;
  - c) Establezcan que el acreditado debe avisar con antelación a la Institución Financiera la realización de un pago anticipado total o parcial del crédito;
  - d) Establezcan que los pagos anticipados o adelantados se aplican a discreción de la Institución Financiera;
  - e) Restrinjan o limiten la disposición de saldos existentes en las cuentas de depósito que el acreditado tenga abiertas con la Institución Financiera, mientras el crédito esté vigente, excepto cuando los recursos depositados en la cuenta se hubiesen otorgado en garantía;
  - f) Establezcan que la acreditación del pago con cheque será hasta el momento en que la Institución Financiera dé por cumplido el pago, sin determinar una fecha cierta, o
  - g) Establezcan como causal de vencimiento anticipado el incumplimiento de otros créditos celebrados con un tercero ajeno al grupo financiero.
- V. En contratos de Depósito a la Vista o Cuentas de Ahorro, cuando:
- a) Establezcan el cargo de adeudos vencidos, sin que se indique el plazo en el que se realizará el cargo ni el saldo por el cual se hará el cargo;
  - b) Establezcan la autorización expresa del Usuario para cargar en su cuenta de depósito, el saldo de los créditos u otros productos que haya contratado con la Institución Financiera o con integrantes de su grupo financiero, sin indicar los plazos y saldos a considerar para efectuar dichos cargos;
  - c) Establezcan que el pago de cualquier adeudo será garantizado por la cuenta de depósito y por las cantidades depositadas en ella, para que la Institución Financiera pueda restar de sus depósitos, sin necesidad de aviso previo, las cantidades vencidas y no pagadas, salvo que se trate de prenda en efectivo prevista en el artículo 336 Bis de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito;
  - d) Establezcan que, en caso de incremento en el capital social de la Institución Financiera, se autorice el cargo sobre los depósitos para cubrir el capital social restante cuando el depositante sea socio de la misma, sin mencionar que será una vez que haya vencido el plazo máximo que fija la asamblea general de socios para acreditar el pago total que le corresponde como socio, o
  - e) Establezcan el traspaso de la cuenta del Usuario a otra Institución Financiera sin previo aviso.
- VI. En contratos de seguros, cuando:
- a) En el caso de pólizas individuales, se condicione la indemnización de un siniestro procedente ocurrido durante la vigencia de la póliza a que la póliza se encuentre vigente al momento de la reclamación.

**VII.** En contratos de seguro de vida, cuando:

- a) Limitan la continuidad de la cobertura de fallecimiento, cuando hayan procedido los beneficios adicionales de accidentes o invalidez, siempre y cuando para dichos beneficios se haya pagado una prima independiente, y no sean alternativos, o
- b) Excluyan de los seguros que amparan muerte accidental, la que derive de actos dolosos cometidos en contra del asegurado, siempre y cuando éste no sea sujeto activo de delito, o no sea el provocador.

**VIII.** En contratos de seguro de accidentes personales, cuando:

- a) Excluyan de los seguros que amparan muerte accidental, la que derive de actos dolosos cometidos en contra del asegurado, siempre y cuando éste no sea sujeto activo de delito, o no sea el provocador, o
- b) Excluyan las enfermedades o padecimientos preexistentes sin que exista previamente un diagnóstico de que dicho padecimiento o enfermedad va a derivar en una invalidez durante la vigencia de la póliza.

### **CAPÍTULO III**

#### **DEL PROCEDIMIENTO PARA ORDENAR LA SUPRESIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS**

**CUARTA.-** Para identificar la existencia de Cláusulas Abusivas, la Comisión Nacional podrá en cualquier momento analizar de forma integral el Contrato de Adhesión y cualquier otro documento que sea parte del mismo, de acuerdo al sector, producto o servicio de que se trate y, en su caso, al contratante. Lo anterior lo podrá realizar a través de:

- I. El registro y, en su caso, autorización de los Contratos de Adhesión en los registros de contratos de adhesión que administre la Comisión Nacional;
- II. El ejercicio de evaluación y supervisión que realice a las Instituciones Financieras;
- III. Los procedimientos de atención a Usuarios que conozca, y
- IV. El ejercicio de sus demás atribuciones.

**QUINTA.-** Para ordenar la supresión de Cláusulas Abusivas, la Comisión Nacional se sujetará a lo siguiente:

- I. Informará a la Institución Financiera, mediante oficio, la orden de supresión de la Cláusula Abusiva de que se trate, para que en un plazo de diez días hábiles, contado a partir de aquel en que surta efectos la notificación del oficio, manifieste por escrito lo que a su derecho convenga, acompañando la documentación que soporte su dicho, y
- II. Resolverá lo conducente en un plazo de diez días hábiles siguientes, contado a partir de aquel en que se cumpla el plazo para el pronunciamiento de la Institución Financiera.

**SEXTA.-** Las Instituciones Financieras contarán con un plazo de quince días hábiles, contado a partir de la fecha de notificación de la resolución que se emita en términos de la fracción II de la disposición anterior, para acreditar ante la Comisión Nacional, la modificación al formato de Contrato de Adhesión en el que se suprime la Cláusula Abusiva respectiva.

**SÉPTIMA.-** La Comisión Nacional informará a su Junta de Gobierno de las resoluciones por las que se ordene la supresión de Cláusulas Abusivas; asimismo, las publicará en su página electrónica en la red mundial denominada "internet", a través del Buró de Entidades Financieras a que se refiere el artículo 8 Bis de la Ley y por cualquier otro medio que estime conveniente.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DE LAS CONSULTAS PARA LA APLICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES**

**OCTAVA.-** 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 entrarán en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDA.-** Las Instituciones Financieras contarán con un plazo de sesenta días hábiles contado a partir de la entrada en vigor de las presentes Disposiciones, para modificar sus formatos de Contratos de Adhesión, a efecto de suprimir las Cláusulas Abusivas previstas en las fracciones II a VIII de la disposición TERCERA, e informar a la Comisión Nacional las modificaciones de los mismos.

Atentamente,

México, D.F., a 3 de noviembre 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.

**(R.- 401977)**