

CUARTA SECCION

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

BASES y criterios para brindar la defensoría legal gratuita.

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 1o.; 4o.; 11, fracción V; 16; 26, fracciones I, II, IV, XVII y XX, 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 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 el artículo 11, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros 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 para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 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 el 2 de noviembre de 2001, la CONDUSEF publicó, en el Diario Oficial de la Federación, las Bases y Criterios a los que se sujetará la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para brindar la Defensoría Legal Gratuita.
- IV. Que resulta necesario actualizar la norma que regula el servicio de Defensoría Legal Gratuita que ofrece esta Comisión Nacional, tomando en cuenta los cambios estructurales y funcionales que dicho organismo ha sufrido desde la publicación de las Bases y Criterios señalada en el considerando anterior.
- V. Que mediante acuerdo CONDUSEF/JG/99/13 del 3 de diciembre de 2015, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios 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

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. **Defensor:** A la persona empleada por la Comisión Nacional para brindar la orientación jurídica y defensa legal, en su caso, a los Usuarios;
- IV. **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 la Dirección General o las Delegaciones;

- V. Delegaciones:** A las Delegaciones Regionales, Estatales o Locales a que se refiere el artículo 29 de la Ley;
- VI. 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;
- VII. Dirección General:** A la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva;
- VIII. Instituciones Financieras:** 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;
- IX. Ley:** A la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y
- X. 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 se proporcionará por la Comisión Nacional a través de la Dirección General o de las Delegaciones, 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 el artículo 86 de la Ley.

Para determinar la procedencia de la prestación del servicio de Defensoría Legal Gratuita, el Defensor 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.

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 Defensor 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;
- III. Comprobante de ingresos, y
- IV. Cualquier otro documento o información que la Comisión Nacional o el propio Usuario considere procedente.

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.

Décimo. Sin perjuicio de lo anterior, se prestará el servicio de Defensoría Legal Gratuita 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.

Undécimo. 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 General o ante las Delegaciones, según corresponda. Si es ante alguna Delegación, ésta remitirá a la Dirección General, en un término no mayor a 3 días hábiles, la solicitud con el expediente respectivo.

CAPÍTULO TERCERO

DEL ANÁLISIS JURÍDICO Y ESTUDIO SOCIOECONÓMICO

Duodécimo. 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.

Decimotercero. 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.

Decimocuarto. Una vez recibida la solicitud del Usuario, la Dirección General procederá al análisis de lo siguiente:

- I. Los antecedentes del caso;
- 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.

Decimoquinto. 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.

Decimosexto. La Comisión Nacional para considerar procedente la solicitud del Usuario, deberá contar con la opinión del Defensor en la que se sustenten las razones de hecho y de derecho que a su juicio hacen viable asistirlo ante los tribunales, o en su caso, ante las autoridades correspondientes.

Decimoséptimo. La Comisión Nacional considerará improcedente otorgar el servicio de Defensoría Legal Gratuito cuando el Usuario lo solicite por una segunda ocasión o más por causas similares, y en las que exista descuido reiterado o negligencia por parte del Usuario.

Decimoctavo. La opinión deberá emitirse dentro de los treinta días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se tenga por recibida la solicitud.

Decimonoveno. La Dirección General informará, por los medios que determine el Usuario la posibilidad de proporcionarle o no el servicio solicitado.

Vigésimo. El sentido de la procedencia, 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 del Defensor 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 DE LOS USUARIOS

Vigésimo tercero. La Defensoría Legal Gratuita estará a cargo de la Dirección General o de las Delegaciones.

Vigésimo cuarto. Para ser Defensor se requiere:

- I. Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos;
- II. Tener título de licenciado en derecho o su similar expedido por alguna de las instituciones de enseñanza superior reconocidas por la Autoridad competente, con experiencia mínima profesional de 3 años en materia procesal;
- III. Ser de acreditada solvencia moral, y
- IV. Que no hayan sido inhabilitados para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión dentro del servicio público, para lo cual se hará la consulta de antecedentes ante la Secretaría de la Función Pública.

Vigésimo quinto. El Defensor estará a cargo de la Defensoría Legal Gratuita del Usuario, desde el momento en que se le asigne el asunto por la Dirección General o la Delegación respectiva, y hasta la sentencia que ponga fin al juicio, incluida, en su caso, la ejecución de la sentencia favorable correspondiente o, en su defecto, hasta el desistimiento o la revocación de la Defensoría Legal Gratuita.

El Defensor deberá integrar un expedientillo 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 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;
- 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 e informarlas al Usuario.

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 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;
- II. El domicilio para recibir notificaciones durante el procedimiento será el de la Dirección General o el de las Delegaciones;
- III. El Usuario deberá proporcionar al Defensor todos los documentos que le sean notificados con motivo del procedimiento, a más tardar al día hábil siguiente a aquél en que fueren recibidos. El Defensor deberá acusar recibo de tales documentos, y
- IV. El Usuario deberá acudir al llamado que por cualquier medio 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 los establecido en el artículo 89 de la Ley.

Vigésimo octavo. El Defensor deberá excusarse de conocer de un asunto, cuando tenga interés personal directo o indirecto en el mismo, o bien:

- I. Con relación a su contraparte o representante en juicio, cuando:
 - a) Tenga parentesco por consanguinidad dentro del segundo grado con ella o con su representante en juicio;
 - b) Haya sido su apoderado en cualquier juicio o causa o haya fungido como su perito;
 - c) El, su cónyuge o parientes consanguíneos hasta el segundo grado, sean o hayan sido sus socios o empleados, y
 - d) Tenga litigio pendiente contra alguno de ellos.
- II. Con relación al Usuario del servicio, cuando el Defensor tenga diferencias de apreciación jurídica, de la forma de realizar los trámites administrativos relacionados con su asunto, o bien, cuando tenga juicios pendientes con el Usuario.

Vigésimo noveno. El Usuario podrá recusar al Defensor, cuando se actualice alguna de las causales descritas en el numeral anterior.

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 General o a la Delegación respectiva, 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 General o la Delegación respectiva, procederán al análisis de los argumentos planteados por el Defensor, e informarán a éste su determinación, para que la misma se asiente en el expedientillo relativo.

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 General o la Delegación 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 REVOCAR EL SERVICIO DE DEFENSORÍA LEGAL

Trigésimo cuarto. La Comisión Nacional podrá revocar el servicio de Defensoría Legal Gratuita al Usuario, 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 acompañado de los mismos;
- II. El Usuario proporcione datos falsos en relación con su situación legal o económica, no proporcione los datos o elementos necesarios para la defensa, o bien desaparezcan las causas socioeconómicas que dieron origen a la prestación del servicio, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley;
- III. 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;
- IV. 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.
- V. El Usuario incurra en la falta de pago de los gastos que se vayan generando durante el juicio, señalando de manera enunciativa mas no limitativa, la falta de pago de honorarios y gastos de peritos con motivo del desahogo de la prueba pericial que en cada caso se requiera;

- VI.** La inasistencia injustificada a la Comisión Nacional o a la Autoridad donde se ventile la Defensoría Legal Gratuita en más de dos ocasiones por parte del Usuario, cuando éste sea requerido para tratar o firmar una promoción relacionada con su Defensa, así como la negativa para atender cualquier diligencia o requerimiento ordenado por la Autoridad que conozca de su asunto, ya sea que éste haya sido solicitado por la Autoridad o por su Defensor;
- VII.** Cuando transcurridos noventa días naturales, desde la última comunicación con el mismo, el Usuario no se haga conocedor del estado que guarda su asunto, mediante su asistencia a las oficinas de la Comisión Nacional, y
- VIII.** El Usuario revele a terceros, cualquier información que afecte la Defensoría Legal Gratuita.

Cuando el Usuario no aporte los elementos indispensables para una adecuada Defensoría Legal Gratuita de su asunto, la Comisión Nacional le hará saber las probables consecuencias que ello traería consigo, lo que incluye la revocación de la defensa.

Trigésimo quinto. Cuando el Usuario manifieste su deseo de que la Comisión Nacional deje de prestarle el servicio de Defensoría Legal Gratuita en términos de las presentes Bases, ésta dejará de hacerlo, salvo los casos en que medie orden judicial. Para los efectos señalados, el Usuario deberá presentar su solicitud por escrito liberando de toda responsabilidad a la Comisión Nacional y a su personal.

A solicitud del Usuario, se le entregarán los originales de sus 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.

CAPÍTULO SEXTO

DISPOSICIONES FINALES

Trigésimo sexto. La Comisión Nacional quedará relevada de toda responsabilidad, cuando sea revocada la Defensoría Legal Gratuita.

En cualquier caso, la Comisión Nacional y el Defensor no serán responsables del resultado o el sentido en que se emita la sentencia o se ponga fin al procedimiento derivado de la Defensoría Legal Gratuita solicitada.

Trigésimo séptimo. 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.

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

Trigésimo noveno. El Defensor deberá rendir a la Dirección General o a la Dirección General de Delegaciones que corresponda, 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 a los que se sujetará la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para brindar la defensoría legal gratuita”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 2 de noviembre de 2001.

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

Atentamente,

Ciudad de México, a 4 de marzo de 2016.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Mario Alberto Di Costanzo Armenta**.- Rúbrica.

(R.- 427747)