

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

ACUERDO por el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general, que ante la contingencia por el virus SARS-CoV2 suspende términos y plazos, exclusivamente para los procedimientos de conciliación que se llevan a cabo en la Unidad de Atención a Usuarios BC4, con sede en el Estado de Tlaxcala.

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 (CONDUSEF), con fundamento en lo dispuesto por los artículos 59, fracciones I y V de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 5, 16 y 26, fracciones I y XX de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 12 del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos consagra el principio de seguridad jurídica que deben tener los particulares frente a las actuaciones de la autoridad, y que es fundamental brindar certeza en los procedimientos que en ejercicio de sus atribuciones realiza la CONDUSEF.

Que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, establecen términos y plazos en los que la CONDUSEF debe substanciar los procedimientos administrativos de su competencia, en los que los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras pueden presentar promociones, solicitudes o recibir notificaciones y tratándose de las instituciones financieras cumplir con las obligaciones previstas en la citada normatividad, cuya supervisión está cargo de esta Comisión Nacional.

Que el artículo 28, primer y segundo párrafo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, establece que las actuaciones y diligencias administrativas se practicarán en días y horas hábiles; que no se considerarán días hábiles aquéllos que se harán del conocimiento público a través de publicación en el Diario Oficial de la Federación, mediante acuerdo que dicte el titular.

Que de conformidad con lo previsto en el tercer párrafo del artículo 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, los términos podrán suspenderse por causa de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente fundado y motivado.

Que el 24 de marzo de 2020, la Secretaría de Salud emitió el “Acuerdo por el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19)”, y el 30 de marzo de 2020, el Consejo de Salubridad General emitió el “Acuerdo por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19)”.

Que el 31 de marzo de 2020, la Secretaría de Salud emitió el “Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2”, así como el 21 de abril de 2020 el “Acuerdo por el que se modifica al similar por el que se establece acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, publicado el 31 de marzo de 2020”, y el 14 de mayo de 2020 el “Acuerdo por el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas, así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la reapertura de actividades en cada entidad federativa, así como se establecen acciones extraordinarias”.

Que la emergencia sanitaria provocada por la enfermedad por el virus SARS-CoV2 es un acontecimiento externo de atención prioritaria, ya que tiene efectos sobre la salud de los servidores públicos y del público en general que acude a las oficinas de atención a usuarios. En este contexto, resulta indispensable extremar precauciones sanitarias para evitar la propagación de los efectos del virus SAR-CoV2 en la Unidad de Atención a Usuarios BC4, con sede en el Estado de Tlaxcala, por lo que es necesario suspender los términos y plazos en la prestación del servicio de conciliación presencial temporalmente, a que se refieren las disposiciones contenidas en el Capítulo I del Título Quinto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, con el fin de salvaguardar la salud de los usuarios, de los representantes de las instituciones financieras, de los servidores públicos y del público en general, de acuerdo con la solicitud de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF, única y exclusivamente para efectos de los procedimientos señalados por el periodo comprendido del 14 de septiembre al 02 de octubre de 2020; por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS
USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS HACE DEL CONOCIMIENTO DEL PÚBLICO EN GENERAL,
QUE ANTE LA CONTINGENCIA POR EL VIRUS SARS-COV2 SUSPENDE TÉRMINOS Y PLAZOS,
EXCLUSIVAMENTE PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN QUE SE LLEVAN A CABO EN
LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS BC4, CON SEDE EN EL ESTADO DE TLAXCALA**

ARTÍCULO PRIMERO.- Se suspenden términos y plazos en la Unidad de Atención a Usuarios BC4, con sede en el Estado de Tlaxcala del 14 de septiembre al 2 de octubre de 2020, exclusivamente para efectos de los procedimientos de conciliación que en ejercicio de sus atribuciones se realizan, desahogan, deban tramitarse o se encuentren en proceso en la Unidad de Atención a Usuarios BC4 con sede en el Estado de Tlaxcala, en términos de las disposiciones contenidas en el Capítulo I del Título Quinto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, por lo que dichos días no se computarán en los términos y plazos legales correspondientes.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Durante el periodo señalado en el artículo anterior, los usuarios de servicios financieros podrán presentar en la Unidad de Atención a Usuarios BC4, con sede en el Estado de Tlaxcala, reclamaciones en términos de los artículos 63 y 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para iniciar el procedimiento de conciliación previsto en el artículo 68 de la citada Ley.

En las reclamaciones presentadas en la Unidad de Atención a Usuarios BC4 con sede en el Estado de Tlaxcala antes y durante el periodo de suspensión a que se refiere el Artículo Primero del presente Acuerdo, para efectos de lo dispuesto en los artículos 64, 65, 66, 67 y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, los plazos se reanudarán y en su caso se computarán a partir 5 de octubre de 2020.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Acuerdo entrará en vigor el 14 de septiembre de 2020.

SEGUNDO.- Publíquese en el Diario Oficial de la Federación.

TERCERO.- La interpretación para efectos administrativos del presente Acuerdo corresponderá a la Dirección General de Servicios Legales de la CONDUSEF.

Atentamente,

Ciudad de México, a 14 de septiembre de 2020.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez**.- Rúbrica.