

ANEXO DE PRECEPTOS LEGALES CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES

A continuación, se detallan los artículos y disposiciones legales aplicables al Contrato del cual forma parte este Anexo.

CLÁUSULAS GENERALES

DÉCIMA: Comisiones.

LEGISLACIÓN FISCAL VIGENTE, podrá ser consultada en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cff.htm>

DÉCIMA TERCERA: Procedimiento de Consultas, Reclamaciones por Operaciones no Reconocidas.

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.

Artículo 63.- La Comisión Nacional recibirá las reclamaciones de los Usuarios con base en las disposiciones de esta Ley. Dichas reclamaciones podrán presentarse ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, cumpliendo los siguientes requisitos:

I. Nombre y domicilio del reclamante; II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución; III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación; IV. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría y a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la información proporcionada por el Usuario sea insuficiente, y V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación. La Comisión Nacional estará facultada para suplir la deficiencia de las reclamaciones en beneficio del Usuario. Las reclamaciones podrán ser presentadas de manera conjunta por los Usuarios que presenten problemas comunes con una o varias Instituciones Financieras, debiendo elegir al efecto uno o varios representantes formales comunes.

Artículo 64.- Las autoridades a que se refiere la fracción IV del artículo anterior, deberán contestar la solicitud que les formule la Comisión Nacional en un plazo no mayor de diez días hábiles contados a partir de la fecha en que reciban la solicitud.

Artículo 65.- Las reclamaciones deberán presentarse dentro del término de dos años contados a partir de que se presente el hecho que les dio origen, a partir de la negativa de la Institución Financiera a satisfacer las pretensiones del Usuario o, en caso de que se trate de reclamaciones por servicios no solicitados, a partir de que tuvo conocimiento del mismo. La reclamación podrá presentarse por escrito o por cualquier otro medio, a elección del Usuario, en el domicilio de la Comisión Nacional o en cualquiera de las Delegaciones o en la Unidad Especializada a que se refiere el artículo 50 Bis de esta Ley, de la Institución Financiera que corresponda.

Artículo 66.- La reclamación que reúna los requisitos señalados, por su sola presentación, interrumpirá la prescripción de las acciones legales correspondientes, hasta que concluya el procedimiento.

Artículo 67.- La Comisión Nacional correrá traslado a la Institución Financiera acerca de la reclamación presentada en su contra, dentro de los ocho días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la misma, anexando todos los elementos que el Usuario hubiera aportado, y señalando en el mismo acto la fecha para la celebración de la audiencia de conciliación, con apercibimiento de sanción pecuniaria en caso de no asistir.

La Comisión Nacional podrá en todo momento solicitar a la Institución Financiera información, documentación y todos los elementos de convicción que considere pertinentes, siempre y cuando estén directamente relacionados con la reclamación. Tratándose de instituciones de fianzas, deberá citarse al fiado en el domicilio que la Institución tuviere de éste o de su representante legal.

DÉCIMA CUARTA DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE TRANSPARENCIA APLICABLES A LAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE AHORRO Y PRÉSTAMO, SOCIEDADES FINANCIERAS POPULARES Y SOCIEDADES FINANCIERAS COMUNITARIAS.

Artículo 3. Se consideran operaciones masivas y, por tanto, serán las únicas sujetas a lo previsto en este Capítulo, las que se realizan mediante los siguientes tipos de Contratos de Adhesión que documenten operaciones que no excedan de novecientas mil UDI, al momento de celebrar el contrato:

I. Las aperturas de créditos en cuenta corriente, denominadas en moneda nacional, otorgadas a personas físicas o morales vinculadas o no a tarjetas de crédito o a cualquier otro Medio de Disposición que permita ejercer el crédito; II. Las líneas de crédito que se otorguen de manera sucesiva o en serie y utilicen alguna tarjeta plástica u otro Medio de Disposición como medio de identificación de los Usuarios, o bien, para la disposición de los recursos; III. Los créditos garantizados a la vivienda; IV. Las aperturas de Créditos al Consumo, los Créditos Solidarios y los Microcréditos; V. El arrendamiento financiero con opción terminal de compra; VI. Los depósitos de dinero a la vista, tanto de personas físicas como morales, con o sin tarjeta de débito; VII. Las operaciones pasivas distintas a las previstas en la fracción anterior, a las cuales les es aplicable la GAT nominal y real; VIII. El crédito de habilitación o avío; IX. El crédito refaccionario; X. El crédito simple; XI. Las operaciones de factoraje financiero, y XII. Las operaciones realizadas a través de servicios electrónicos. Las operaciones documentadas en Contratos de Adhesión a que se refieren las fracciones I, II, IV, VI, y VII cuyo monto reclamado no exceda de cincuenta mil UDI, se deben sujetar al procedimiento de aclaraciones, establecido en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia.

DÉCIMA QUINTA: Modificaciones al Contrato.

LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.

Artículo 7. Las Entidades deberán contar en sus sucursales o establecimientos con información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones en carteles, listas y folletos visibles de forma ostensible, y permitir que aquélla se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales o establecimientos, a fin de que cualquier persona que la solicite esté en posibilidad de consultarla gratuitamente, y cuando cuenten con página electrónica en la red mundial "Internet", mantener en ésta dicha información. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante disposiciones de carácter general, especificará lineamientos estandarizados para que la información sea accesible a los clientes. Las Entidades, a través de los medios que pacten con sus Clientes, deberán darles a conocer los incrementos al importe de las Comisiones, así como las nuevas Comisiones que pretendan cobrar, por lo menos, con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que éstas surtan efectos. Sin perjuicio de lo anterior, los Clientes en los términos que establezcan los contratos, tendrán derecho a dar por terminada la prestación de los servicios que les otorguen las Entidades en caso de no estar de acuerdo con los nuevos montos, sin que la Entidad pueda cobrarle cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente solicite dar por terminado el servicio. El incumplimiento a lo previsto en el párrafo anterior, tendrá como consecuencia la nulidad de la Comisión, con independencia de las sanciones que en su caso procedan.

DÉCIMA OCTAVA: Preceptos Legales.

Todos los preceptos legales referidos en el Contrato se encuentra debidamente inscrito en el registro de contratos de Adhesión (RECA) de la CONDUSEF, mismo que podrá consultar en: <https://phpapps.conduusef.gob.mx/reca/index.php>