

## Que reforma y adiciona el artículo 10 Bis 2 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, a cargo del diputado Sergio Barrera Sepúlveda, del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano

El que suscribe, diputado Sergio Barrera Sepúlveda, en nombre de las y los integrantes del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano en la LXV Legislatura en la Cámara de Diputados, de conformidad con lo establecido por el artículo 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de los artículos 6, numeral 1, fracción I; 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración del pleno de la honorable Cámara de Diputados iniciativa con proyecto de decreto con base en la siguiente

### Exposición de Motivos

El 15 de junio de 2007 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la cual tiene por objeto regular las Comisiones y Cuotas de Intercambio, así como otros aspectos relacionados con los servicios financieros y el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza que realicen las entidades.<sup>1</sup>

Asimismo, el 8 de noviembre de 2007, se publicó en el DOF el Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores el cual tuvo inicialmente el objeto de inscribir, cuando procediera, los números telefónicos de los que se solicite su inscripción, siempre que sean de un consumidor, y proporcionar a los proveedores o empresas que así lo soliciten, la información sobre los números telefónicos inscritos en el Registro Público de Consumidores.<sup>2</sup>

Que por acuerdo en el DOF del 27 de enero de 2012 se reformaron diversas disposiciones del acuerdo por el que se establecen las reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado el 8 de noviembre de 2007, en donde se establece que se denominará al “Registro Público de Consumidores” como el “Registro Público para evitar publicidad, para fines publicitarios y de difusión institucional”.<sup>3</sup>

Que, hasta el momento, el Registro Público para Evitar Publicidad (Repep) es una herramienta que permite a los consumidores dejar de recibir publicidad mediante llamadas telefónicas o mensajes de texto, mediante la inscripción. Este servicio es gratuito y voluntario, y permite que las personas consumidoras decidan si quieren dejar de recibir publicidad de telecomunicaciones, turismo o comercio. A su vez, pone a disposición de los proveedores, previo pago de una tarifa, los números telefónicos inscritos con el propósito que se encuentren en posibilidades de evitar comunicaciones con fines mercadotécnicos o publicitarios a los números inscritos, y así, evitar posibles sanciones por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.<sup>4</sup>

Sin embargo, el Repep no tiene dentro de sus competencias evitar las llamadas telefónicas que realicen proveedores de servicios financieros, bancos, seguros, afores, las personas con funciones de cobranza, las organizaciones políticas, las entidades de beneficencia y los encuestadores telefónicos,<sup>5</sup> dicha información se puede verificar en su portal web.

Que el 29 de septiembre de 2020, se publicó en el DOF el Acuerdo por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor, en donde se incluye el objetivo prioritario “1. Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional”, del cual se desdobra la estrategia prioritaria “1.2. Impulsar la participación ciudadana en la protección de los derechos de los consumidores para fomentar el actuar de la población” que considera a la **acción puntual “1.2.4. Fortalecer el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), mediante la proposición, difusión y aplicación de la normatividad para organizarlo y operarlo, a fin de brindar atención a las denuncias de los consumidores de manera eficiente para proteger su derecho a la privacidad”**.<sup>6</sup>

Sobre lo anterior, podemos conocer que se ha hecho un esfuerzo por parte de la Profeco para disminuir el número de llamadas que los consumidores reciben a diario para ofrecerles servicios, promociones o información, sin

embargo, esto sólo aplica para publicidad de telecomunicaciones, turismo o comercio.

En este orden de ideas, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), cuenta con el Registro Público de Usuarios (REUS), un padrón que contiene información personal de los usuarios del sistema financiero mexicano que no desean ser molestados con publicidad y promociones por parte de las instituciones financieras.<sup>7</sup>

Este registro es claro que fue creado producto del hartazgo de las personas que sufren día a día innumerables llamadas por teléfono, incluso de instituciones financieras de las cuales no son clientes. Y que al igual que el Repep, es necesario que el interesado tramite en dichas plataformas el registro de los números telefónicos de los cuales no desea recibir llamadas ni mensajes. En este sentido, se puede observar que la responsabilidad para evitar el hostigamiento queda del lado del ciudadano, cuando por lógica jurídica es a las instituciones financieras a las que se les deben establecer las responsabilidades y las obligaciones, para dejar claro cuál es el límite de sus alcances.

Sin embargo, podemos afirmar que estos registros sólo son medidas paliativas para tratar de resolver esta problemática, y que por supuesto, no han dado los resultados esperados.

Con base en las consideraciones anteriores, queda claro que existe una problemática con relación al número de llamadas que las personas reciben al día para ofrecerles productos o servicios, también queda claro que, bajo el actual esquema, es el ciudadano el que debe tomar medidas para evitar que lo sigan llamando.

Ahora bien, lo anterior mencionado no es un problema menor, no estamos hablando de un simple cansancio de las personas a recibir llamadas telefónicas todos los días a cualquier hora, sino que va mucho más allá, es claramente una invasión a la privacidad de las y los ciudadanos, no sólo en lo personal, sino que afecta toda su esfera social, laboral y familiar.

Sin embargo, existe otro problema, que radica en el número excesivo de llamadas telefónicas que los bancos hacen a las y los ciudadanos, hablo de los fraudes y extorsión telefónicos. Y que grupos delictivos han aprovechado para en algunos casos hacerse pasar por instituciones bancarias y aprovecharse del desconocimiento de las personas para perpetrar este tipo de ilícitos.

Con datos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), se sabe que en los cuatro primeros años del actual sexenio; de enero de 2019 a septiembre de 2022, se han cometido un total de 33 mil 425 delitos de extorsión, significando un promedio de 8 mil 356 cada año. De lo anterior, se sabe con base en los datos de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) que publica el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi), que en el mismo periodo se han cometido 15 mil 965 delitos de extorsión telefónica, significando un promedio de 3 mil 991 cada año; lo cual marca un claro contraste con los delitos de extorsión que se cometen vía correo electrónico que apenas alcanzan un total de 145 en los años ya señalados. Se observa que, en los años 2020 y 2021, el promedio en la variación porcentual de los delitos de extorsión en la modalidad telefónica aumentó en 5.63 por ciento; así mismo, se advierte que la proporción de esta modalidad del delito por extorsión significa en promedio 47.88 por ciento sobre el total de todos los tipos de delito por extorsión. De continuar esta tendencia, para el cierre del año 2022, es de esperarse que el número de este tipo de delitos sea el de mayor cantidad de casos, pues tan sólo de enero a septiembre de dicho año se estiman 3 mil 985 delitos en esta modalidad, superando a 2019, año en el que se reportaron 3 mil 767 casos.<sup>8 y 9</sup>

Lo mismo ocurre con los fraudes financieros, tan es así que la Condusef lanzó un portal contra fraudes financieros, en el que los usuarios podrán reportar los casos en los que fueron víctimas.

Este portal, menciona que “Con la finalidad de dar a conocer los datos utilizados para cometer fraudes, así como un espacio para reportar los casos en que se han visto afectados los usuarios, la Condusef lanzó el Portal de Fraudes Financieros. En dicho portal, los usuarios podrán conocer los teléfonos, páginas de internet, correos electrónicos e instituciones falsas que son utilizados para cometer fraudes. Además, también se informa el

**modus operandi** que utilizan para ello”. Asimismo, los usuarios podrán reportar los casos en que fueron víctimas de un fraude o bien, si identificaron un posible fraude al recibir un correo electrónico, **una llamada** o un mensaje de texto. Lo anterior, con la finalidad de prevenir a la población y evitar que sean víctimas”.<sup>10</sup>

Luego entonces, queda en evidencia que los fraudes por llamadas telefónicas es una de las formas en las que los delincuentes tratan de cometer dichos actos en perjuicio de las y los ciudadanos usuarios de los servicios financieros en nuestro país.

En conclusión, el Registro Público para Evitar Publicidad y el Registro Público de Usuarios, son herramientas que sirven para evitar que las empresas y las instituciones financieras respectivamente, realicen llamadas telefónicas o envíen mensajes de texto publicitarios a los usuarios, sin embargo, la evidencia nos ha demostrado que, sin una legislación adecuada, es imposible que estas herramientas sean suficientemente efectivas, ya sea porque las personas desconocen de su existencia, no las utilizan o simplemente porque sus datos ya están en posesión de diferentes instituciones bancarias. Además que al evitar que las instituciones financieras puedan ponerse en contacto con las y los ciudadanos vía telefónica, para ofrecer algún servicio financiero, cada vez que ocurra una llamada de una supuesta institución financiera con este fin, el usuario se pondrá en alerta, ya que muy probablemente esté ante un eventual intento de fraude.

Esto hará que las personas que tengan interés en algún servicio se puedan enterar por medio de su correo electrónico, un mensaje de texto, o simplemente llamen a la institución financiera de su preferencia o acudan en persona a la sucursal que elijan, bajando la probabilidad de ser víctima de algún intento de fraude, y al mismo tiempo, evitando las molestas e incalculables llamadas que recibían para tales efectos.

Es por lo anterior que es necesario fortalecer la legislación en este sentido, para dotar de certeza jurídica a los consumidores y usuarios de servicios financieros en materia de protección de sus datos personales.

Por lo que se propone la modificación al artículo 10 Bis 2 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y que para un mejor entendimiento de la propuesta incluyo un cuadro comparativo entre la legislación vigente y la propuesta de redacción en los términos siguientes:

DICE	DEBE DECIR
<b>Artículo 10 Bis 2.</b> Las Entidades podrán contactar a sus clientes, que expresamente así lo hayan autorizado, únicamente en su lugar de trabajo, directamente o por vía telefónica para ofrecer algún servicio financiero, en el horario acordado. Las Entidades en todo caso deberán verificar el registro de usuarios a que se refiere el tercer párrafo del artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.	<b>Artículo 10 Bis 2.</b> Las Entidades podrán contactar a sus clientes, que expresamente así lo hayan autorizado, únicamente <b>vía correo electrónico, mensaje de texto o correo postal</b> para ofrecer algún servicio financiero. Las Entidades en todo caso deberán verificar el registro de usuarios a que se refiere el tercer párrafo del artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

## Decreto

**Artículo Único.** Se reforma el artículo 10 Bis 2 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios

Financieros, para quedar como sigue:

**Artículo 10 Bis 2.** Las Entidades podrán contactar a sus clientes, que expresamente así lo hayan autorizado, únicamente **vía correo electrónico, mensaje de texto o correo postal** para ofrecer algún servicio financiero. Las Entidades en todo caso deberán verificar el registro de usuarios a que se refiere el tercer párrafo del artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

### Transitorios

**Primero.** El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**Segundo.** Dentro de los 90 días siguientes a la entrada en vigor de la presente, las distintas dependencias de la administración pública federal adecuarán sus disposiciones normativas y reglamentarias correspondientes para hacer cumplir las disposiciones adicionadas.

### Notas

1 DOF, Decreto por el que se abroga la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, publicada el 26 de enero de 2004, se expide la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. [https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=4990741&fecha=15/06/2007#gsc.tab=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4990741&fecha=15/06/2007#gsc.tab=0)

2 DOF, «Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores,» 2007. [En línea]. Disponible: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5005694&fecha=08/11/2007#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5005694&fecha=08/11/2007#gsc.tab=0). [Último acceso: 2022].

3 DOF, «Acuerdo por el que se reforman diversas disposiciones del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado el 8 de noviembre de 2007,» 2012. [En línea]. Disponible: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5231394&fecha=27/01/2012#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5231394&fecha=27/01/2012#gsc.tab=0). [Último acceso: 2022].

4 Profeco, «Aviso de privacidad integral del registro público para evitar publicidad,» 2022. [En línea]. Disponible: <https://repep.profeco.gob.mx/privacidad.jsp#:~:text=El%20Registro%20P%C3%BAblico%20para%20Evitar,de%20texto%2C%20mediante%20la%20inscripci%C3%B3n>. [Último acceso: 2022].

5 Profeco, «Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP),» [En línea]. Disponible: <https://repep.profeco.gob.mx/>. [Último acceso: 2022].

6 DOF, «Acuerdo por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor,» 2020. [En línea]. Disponible: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5601406&fecha=29/09/2020#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5601406&fecha=29/09/2020#gsc.tab=0). [Último acceso: 2022].

7 Condusef <https://www.gob.mx/tramites/ficha/registro-publico-de-usuarios-reus-par-a-personas-fisicas/CONDUSEF2536>

8 SESNSP (2022). Incidencia delictiva del Fuero Común, nueva metodología. Disponible en: <https://bit.ly/3FloUp6>

9 ENVIPE-INEGI (2019-2022). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública. Disponible en: <https://bit.ly/3sz4L7q>

10 Condusef,

<https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=360&idcat=1>

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 15 de noviembre de 2022.

Diputado Sergio Barrera Sepúlveda (rúbrica)