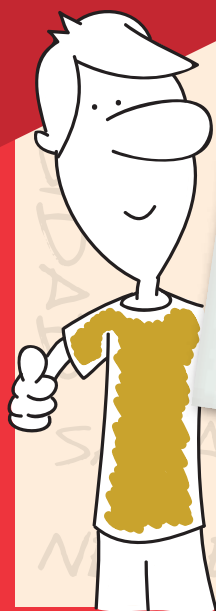


REVISA TUS CONTRATOS

¡Denuncia las cláusulas abusivas!



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



AMFE
Asociación Mexicana de Entidades
Financieras Especializadas

REVISA TUS CONTRATOS

¡Denuncia las cláusulas abusivas!



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

PRESIDENTE

Oscar Rosado Jiménez

VICEPRESIDENTE TÉCNICO

Luis Fabre Pruneda

DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Wilfrido Perea Curiel

DIRECCIÓN DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS

Mauricio Ondarreta Huerta

Redacción

Jesús David Chávez Ugalde

Libna Sulamit Parra Hernández

Arturo Méndez Corona

Elodia García Hernández

Aarón Caballero García

Mónica Esperanza Carranza Valdez

Ilustraciones

Oscar T. Martínez Torres

Diseño

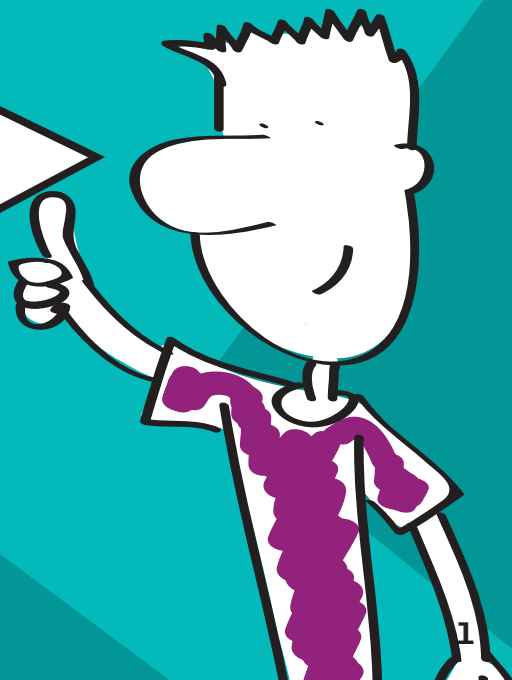
Departamento de Publicaciones



**GOBIERNO DE
MÉXICO**

Nuestro sistema financiero está conformado por diversas instituciones financieras, entre las cuales podemos identificar: bancos, aseguradoras, afores, cajas de ahorro, entre otras.

Cada una de éstas ofrece una serie de productos o servicios muy específicos; por ejemplo, los bancos ofrecen: cuentas de ahorro, de inversión, créditos, etc.; y las aseguradoras: seguros de vida, de gastos médicos, de automóviles, etc.; por citar algunas.



La contratación de productos y servicios financieros entre instituciones financieras y usuarios, conlleva una serie de derechos y obligaciones para ambas partes, las cuales quedan formalizadas a través de un instrumento denominado "contrato".



¿Qué es un contrato?

Es un convenio por escrito, en el cual dos o más partes se comprometen a respetar y cumplir una serie de condiciones.



¿Qué es un contrato de adhesión?

Es un documento unilateral elaborado por las instituciones financieras, en el cual se establecen los términos y condiciones para la contratación de los productos y servicios financieros.



Marco Legal

Entre la normatividad que regula en materia de contratos de adhesión, podemos mencionar:



- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).
- Ley Sobre el Contrato de Seguro (LSCS).
- Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (LSAR).
- Disposiciones de carácter general emitidas por la Condusef, en materia de transparencia.
- Entre otras.

Nota: La Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros aplica a las siguientes Entidades Financieras: Instituciones de Crédito, Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas y No Reguladas, Uniones de Crédito, Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Entidades Financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito.

Estructura de un contrato

La estructura de un contrato puede variar dependiendo del tipo de institución financiera y de sus productos, sin embargo, podemos destacar dos componentes:

- La carátula
- Cuerpo del contrato

En el caso de los productos de seguros, se compone de:

- Carátula de la póliza
- Condiciones Generales
- Endosos, (en su caso)



Carátula

Es la primera hoja del contrato, en la cual se establecen los términos y condiciones más importantes sobre la contratación de un producto o servicio financiero. Los contratos deben incluir esta carátula, que te facilita conocer los datos que necesitas, pero recuerda leer todo el contrato.

Diagrama de la estructura de la carátula de un contrato:

- Logotipo de la institución
- Nombre de la Institución
- Tabla de datos financieros:

CAT	Tasa de interés anual	Monto o línea de crédito	Monto total a pagar

- Fecha límite de pago _____
- Comisiones revelantes _____
- Advertencias _____
- Seguros _____
- Datos de Estado de Cuenta _____
- Datos para Aclaraciones y Reclamaciones de la Institución _____
- Registro de contrato de adhesión (RECA): XXXX-XXXX-XXXX
- Nombre y firma del cliente _____

NOTA: No olvides revisar que tanto en la carátula como en el cuerpo del contrato, se encuentre el Número de Registro de Contrato de Adhesión (Número RECA), ya que éste indica que tu contrato sí está inscrito ante Condusef.

Cuerpo del contrato

Es la parte que contiene todas las cláusulas que componen el contrato, en él se especifican los derechos, obligaciones, beneficios y restricciones que deriven del propio contrato sobre el uso del producto o servicio financiero contratado.

Logotipo de la Institución Financiera

Cláusulas

Firma del asesor financiero

Firma del cliente

Diagrama de un contrato. En la parte superior izquierda hay un recuadro con el texto 'Logotipo de la Institución Financiera'. Debajo de esto, el cuerpo principal del contrato está dividido en una sección titulada 'Cláusulas' que contiene varias líneas horizontales para el texto. En la parte inferior del documento, hay dos recuadros para firmas: 'Firma del asesor financiero' a la izquierda y 'Firma del cliente' a la derecha.

En el caso específico de los seguros, en el cuerpo se describen principalmente las distintas coberturas (básicas y adicionales) que están amparadas, así como las exclusiones generales y particulares del producto.

¿Qué es el RECA (Registro de Contratos de Adhesión)?



Es un registro que puedes encontrar en la página de internet de la Condusef, donde se dan a conocer los contratos utilizados por las siguientes instituciones financieras:

- Instituciones de Crédito
- Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (E.N.R. y E.R.)
- Entidades de Ahorro y Crédito Popular, y
- Entidades Financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito
- Uniones de Crédito

En el caso de los contratos de adhesión en materia de seguros, se contempló en la recientemente aprobada Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, que éstos se incorporarán en el Registro de Contratos de Adhesión que administra Condusef. Actualmente se está trabajando para su incorporación.

Con esta herramienta, podrás consultar los contratos de adhesión antes de acudir a una Institución Financiera a firmarlo.

Lo ideal es que no firmes un contrato hasta que no lo hayas leído y que no quede ninguna duda.

Los productos que puedes consultar en el RECA son:

- **Tarjeta de crédito**
- **Cuentas de depósito con o sin chequera o tarjeta de débito**
- **Cuentas básicas**
- **Crédito hipotecario**
- **Crédito automotriz**
- **Créditos personales y al consumo**
- **Factoraje financiero**
- **Arrendamiento Financiero, entre otros.**



Asignación de un número de registro

El número de registro que contenga el contrato que se encuentre como vigente en el RECA, deberá corresponder con el que ofrezca la institución financiera en sus oficinas o sucursales, de lo contrario es conveniente denunciar esta situación ante la CONDUSEF.

El RECA asignará a cada uno de los contratos de adhesión un "Número de Registro", el cual se conformará de acuerdo con la nomenclatura siguiente:

ESTRUCTURA DEL NÚMERO DE REGISTRO

Veamos, el número está conformado de seis series numéricas, como se muestra a continuación:

1. Número de la Entidad:

Este número será creado por la Condusef y será ajeno al que asigna la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a las instituciones financieras mediante el CASFIM (Catálogo del Sistema Financiero Mexicano)

4. Número de Actualizaciones:

El RECA estará preparado tanto para el registro de contratos de adhesión nuevos, así como para el registros de sus actualizaciones, conformado por dos dígitos, iniciando con 01 para la primera versión del contrato que se haya registrado.

5. Número Consecutivo:

Al inicio de cada año el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) indicará un contador consecutivo de cinco dígitos.

① 0099-001-000055/01-00001-0710
② ③ ④ ⑤ ⑥

2. Número de Producto:

El sistema contará con un identificador de tres dígitos numéricos para indicar el producto al que pertenece el contrato de adhesión.

3. Número Especifico del Producto:

Compuesto por seis dígitos que identifica de manera precisa a cada uno de los productos que maneje la entidad (el número es irrepitable)

6. Fecha de Registro: En estos cuatros dígitos se indicará el mes y el año de registro.

Tipos de contratos

Aunque la estructura de los contratos es muy parecida, su contenido difiere dependiendo del producto o servicio de que se trate. Sin embargo, entre los más comunes podemos mencionar:

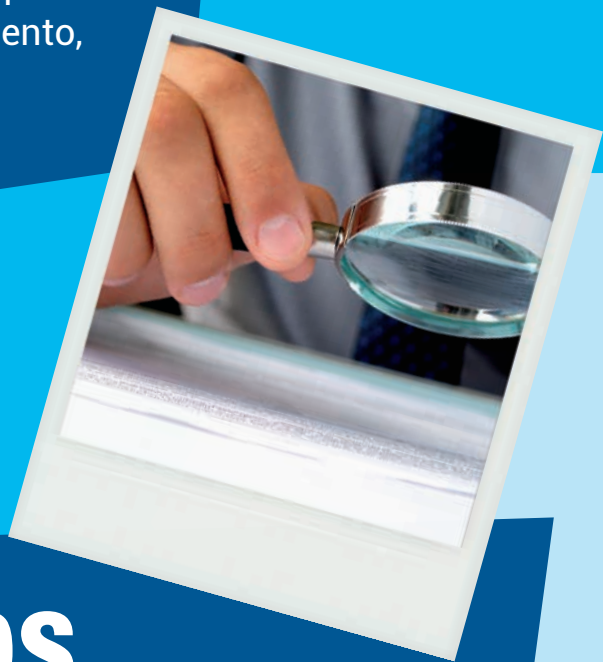
Colocación

Se refiere a los contratos que involucran operaciones de crédito otorgados a las personas, empresas u organizaciones que lo solicitan. Al otorgar un crédito, las instituciones cobran una cantidad determinada de dinero llamada interés.



Captación

La captación, como su nombre lo indica, significa recibir o recolectar el dinero de las personas u organizaciones. Ejemplo de estos contratos son: las cuentas de ahorro, cuentas de depósito, pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento, certificados de depósito, etc.



Servicios

Las entidades financieras ofrecen de manera complementaria a sus productos financieros algunos servicios especializados, que en ocasiones están relacionados con los mismos productos. Entre dichos servicios podemos mencionar: Banca electrónica, domiciliación, cajas de seguridad, entre otros.

Contrato de seguro

A cambio del pago de una suma de dinero (prima), la institución de seguros se compromete a brindar una determinada compensación (indemnización), en caso de que ocurra un imprevisto que atente contra la integridad física del contratante, su estado de salud, situación económica o sus propiedades.



Los seguros se pueden clasificar básicamente en dos grandes grupos:

Seguros de personas: Contempla aquellos riesgos que pueden afectar a la existencia, integridad física o salud del asegurado. Entre éstos tenemos:

- Vida
- Accidentes y enfermedades
 - Accidentes personales
 - Gastos médicos
 - Salud



Seguros de daños:

Son aquéllos que protegen el patrimonio de la persona que suscribe el seguro. Entre ellos, podemos destacar:

- Automóviles
- Responsabilidad civil y riesgos profesionales
- Incendio
- Riesgos catastróficos
- Marítimo y transporte
- Entre otros



Contrato de Administración de Fondos para el Retiro

Este tipo de contrato es el que utilizan las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afore) para establecer los derechos y obligaciones relacionados con la administración de la Cuenta Individual de los trabajadores, al realizar su trámite de registro (por afiliación o traspaso). Entre su contenido, tenemos:

- Comisiones.
 - Traspaso de cuenta a otra Afore.
 - Inversión de recursos en las Siefores.
 - Aportaciones voluntarias y complementarias de retiro.
 - Beneficiarios sustitutos y beneficiarios de aportaciones voluntarias.
- Entre otros.



Cláusulas abusivas

En algunas ocasiones, las instituciones financieras incluyen en sus contratos cláusulas que perjudican al cliente o lo ponen en desventaja e incluso dejan en riesgo su patrimonio. A estas cláusulas se les denomina CLÁUSULAS ABUSIVAS.

La Reforma Financiera permitió a la CONDUSEF solicitar a las Instituciones Financieras, la modificación o eliminación de dichas cláusulas y también de sancionarlas.

A cartoon character with a large nose, wearing an orange and white patterned shirt, is giving a thumbs up gesture towards the yellow box.

**Denunciar las cláusulas abusivas,
¡es tu derecho!**

¿Cómo denuncio una cláusula abusiva?

Si encontraste alguna cláusula abusiva en tu contrato, puedes denunciarla de tres maneras:

- ① Personal, en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de cada Institución Financiera.
- ② En el Micrositio de Cláusulas abusivas que creó la CONDUSEF.
- ③ En la App de Cláusulas abusivas de la CONDUSEF.



Micrositio Cláusulas Abusivas

En el Micrositio de Cláusulas Abusivas de la CONDUSEF, podrás conocer aquellas que se han detectado y denunciar alguna, en caso de que la encuentres en alguno de tus contratos.



Aplicación móvil de Cláusulas abusivas

Objetivos, Consejos y Marco Legal sobre las Cláusulas Abusivas de un contrato.

Proceso para denunciar Cláusulas Abusivas a la CONDUSEF.



Conoce algunas Cláusulas Abusivas que ha identificado la CONDUSEF.

Ubicación y teléfonos de las delegaciones de la CONDUSEF.

En esta App también podrás consultar a través de tu dispositivo móvil este tipo de cláusulas y denunciarlas ante la CONDUSEF. Está disponible para Android e iOS.

Algunos ejemplos de cláusulas abusivas que puedes encontrar en los contratos son:

En productos de Colocación

1. No se indica al usuario el monto y la fecha en que la Institución Financiera cargará los adeudos vencidos en sus cuentas de depósito.



2. Se da por vencido anticipadamente el crédito, en caso de que el cliente cancele la cuenta de depósito en la que recibe su nómina.

En productos de Captación

1

Cobro de cualquier adeudo por préstamos, créditos o por cualquier otro concepto, así como sus intereses ordinarios, moratorios, etc.

La institución cobra de manera arbitraria cualquier adeudo, sin indicar el plazo en el que se realizará el cargo ni el saldo del mismo.

2

Cobro de las cantidades vencidas y no pagadas de cualquier adeudo en las cuentas de depósito del cliente, sin indicar plazos y saldos.

De manera arbitraria, la institución cobra al cliente los pagos atrasados de sus créditos.



Cláusulas ilegales

Algunas instituciones también incluyen dentro de sus contratos cláusulas ilegales, es decir, que son contrarias a alguna disposición normativa.

Algunas de ellas pueden ser:

- **Cobro múltiple:** Cuando se cobra más de una comisión por el mismo concepto, por ejemplo: gastos de cobranza y comisión por pago tardío.

- **Obligación solidaria de los tarjetahabientes adicionales:** Cuando se responsabiliza a los tarjetahabientes adicionales por el pago del adeudo del titular.



- **Cobro de intereses por adelantado:** En caso de que el cliente liquide el crédito de forma anticipada, la Institución Financiera lo obliga a pagar todos los intereses del crédito por el periodo no transcurrido.

Sanción por el uso de cláusulas abusivas e ilegales

La Condusef sancionará desde el momento en que detecte que un contrato incluye este tipo de cláusulas y en caso que la Institución Financiera reincida, podrá suspender el contrato.

En caso que tú realices la denuncia, Condusef notificará a las instituciones financieras para que modifiquen o en su caso, eliminen las cláusulas abusivas e ilegales de sus contratos.

En el caso de una cláusula ilegal, se puede llegar a aplicar doble multa, la de la ley que haya sido infringida y la que corresponda a la CONDUSEF.



¡Revisa bien tu contrato y denuncia si encuentras alguna de estas cláusulas!

Recomendaciones

Compara entre las diversas alternativas de productos y servicios financieros que hay en el mercado, elige el que mejor se adecúe a tus necesidades.

Anota aquellas cláusulas donde se obligue a efectuar acciones dentro de un plazo determinado.

Antes de firmar el contrato, lee cuidadosamente y verifica que coincida con lo ofrecido por el representante de la institución financiera, recuerda que al firmarlo, estás aceptando todas las condiciones ahí especificadas.

No olvides que la institución debe entregarte copia de cada uno de los documentos que se hayan firmado.

Si tiene dudas el ejecutivo de cuenta o la unidad especializada tiene la obligación de resolvérselas.

Pon especial atención en las cláusulas relativas a las comisiones e intereses del producto o servicio contratado.

Verifica dentro del contrato, los seguros a los que tienes derecho y si tienen algún costo.

Lee detenidamente el proceso de reclamación y remarca los datos de contacto.

Designa beneficiarios desde el momento de la firma del contrato, recuerda que puedes modificarlos en el momento que desees.

Informa a quienes sean tus beneficiarios acerca de ello.

Si consideras que alguna cláusula contenida en tu contrato es abusiva, consúltalo con la CONDUSEF.

Lo más importante, verifica que las obligaciones que estás asumiendo, puedas cumplirlas sin dificultad.

¡Haz valer tus derechos!

Denuncia las Cláusulas abusivas o ilegales que encuentres dentro de tus contratos y no olvides visitar el Registro de Contratos de Adhesión, el Micrositio de Cláusulas Abusivas y descargar la App en tu celular. Para mayor información, ingresa a la página de la CONDUSEF en:

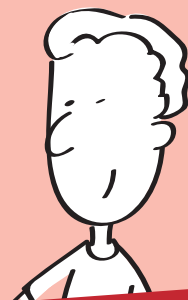
www.gob.mx/condusef



Material elaborado por



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef



Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al

55 53 400 999

Síguenos

 **@CondusefMX**

 **/condusefoficial**

 **CondusefOficial**

