GOBIERNO CONSTITUCIONAL
DEL ESTADO DE OAXACA
PODER LEGISLATIVO
LXIV legislatura

"2019, AÑO POR LA ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER"

MI
MUJERES INDEPENDIENTES

San Raymundo Jalpan, Centro, Oax. a 19 de febrero de 2019

Asunto: Se remite Punto de Acuerdo.

H. CONGRESO DEL ESTADO DE OAXACA
RECIBIDO
12:10 hrs
19 FEB 2019
SECRETARÍA DE SERVICIOS PARLAMENTARIOS

LIC. JORGE ABRAHAM GONZALES ILLESCAS.
SECRETARIO DE SERVICIOS PARLAMENTARIOS
DEL HONORABLE CONGRESO DEL ESTADO DE OAXACA.
P R E S E N T E.

Quienes suscriben, Diputada Elim Antonio Aquino y Aleida Tonelly Serrano Rosado, integrantes de la Fracción Parlamentaria **MUJERES INDEPENDIENTES**, por este medio anexamos al presente remitimos a usted, el presente **PUNTO DE ACUERDO para exhortar a la Delegada de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en el Estado de Oaxaca para que dé cumplimiento a los artículos 5, 10, 11, fracciones II, III, V y XXX, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, debido al incremento de los fraudes bancarios cometidos en la entidad oaxaqueña.**

PODER LEGISLATIVO
DEL ESTADO DE OAXACA
LXIV LEGISLATURA
RECIBIDO
19 FEB. 2019
12:26 hrs
DIRECCIÓN DE APOYO LEGISLATIVO

Lo anterior, para que sea Incluido en la orden del día de la Sesión Ordinaria del pleno legislativo a celebrarse a las 11:00 horas del día miércoles veinte de febrero del año en curso.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENT E
"EL RESPETO A DERECHO AJENO ES LA PAZ"

H. CONGRESO DEL ESTADO DE OAXACA
LXIV LEGISLATURA
DIP. ELIM ANTONIO AQUINO

DIP. ELIM ANTONIO AQUINO

DIP. ALEIDA TONELLY SERRANO ROSADO

H. CONGRESO DEL ESTADO DE OAXACA
LXIV LEGISLATURA
DIP. ALEIDA TONELLY SERRANO ROSADO
DISTRITO XIX
SALINA CRUZ

C. PRESIDENTE DE LA MESA DIRECTIVA
DEL H. CONGRESO DEL ESTADO DE OAXACA
P R E S E N T E.

Quienes suscriben, **ELIM ANTONIO AQUINO** y **ALEIDA TONELLY SERRANO ROSADO**, Diputadas Integrantes de la Fracción Parlamentaria Mujeres Independientes en la Sexagésima Cuarta Legislatura del Congreso del Estado de Oaxaca, con fundamento en los artículos 50, fracción I, de la Constitución Política del Estado de Oaxaca, 30, fracción I de la Ley Orgánica del Poder Legislativo y 54, fracción I, del Reglamento Interior del Congreso del Estado, someten a consideración de esta Honorable Asamblea una proposición con **Punto de Acuerdo para exhortar a la Delegada de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en el Estado de Oaxaca para que de cumplimiento a los artículos 5, 10, 11, fracciones II, III, V y XXX, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, debido al incremento de los fraudes bancarios cometidos en la entidad oaxaqueña**, lo anterior al tenor de las siguientes,

C O N S I D E R A C I O N E S

I. El 18 de enero de 1999 entró en vigor la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, cuyo objetivo principal fue el de promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios por los posibles abusos de las Instituciones Financieras, y procurar una relación de equidad en las relaciones entre ambos; objetivo cuyo resultado no es el mas adecuado y deseado por los usuarios de los servicios financieros ya que, de acuerdo a datos de la propia Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), las cifras de quejas que se presentan ante dicha dependencia por los usuarios ha ido en aumento.

Conforme a la ley que regula la actuación de la CONDUSEF, esta cuenta con plena autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos, y con facultades para imponer sanciones, sin embargo, después de un estudio de muestreo general realizado en la ciudad de Oaxaca de Juárez, en la práctica lo que acontece cuando un usuario acude a la CONDUSEF a presentar una reclamación en contra de una institución bancaria porque considera que ha sido objeto de un fraude cometido con su tarjeta de crédito o débito bancaria, a pesar de estar ampliamente facultada para investigar, resolver y sancionar estos conflictos, se limita a escuchar a las partes, tratar de conciliar y cuando esto no es posible, y siempre que considere procedente la reclamación, al final emite un dictamen que en términos de la ley, se considera un titulo ejecutivo a favor del usuario, dejando a salvo los derechos de las partes.

Lo anterior, hace nugatorio el principal propósito de la creación de la CONDUSEF que es el de garantizar los derechos de los usuarios de la instituciones financieras, toda vez que, al no reconocer la institución bancaria el fraude cometido en perjuicio del usuario, éste tiene que acudir a la instancia jurisdiccional, la cual debe ser federal, es decir ante un Juzgado de Distrito con residencia en ésta ciudad capital, lo que obliga al usuario defraudado, a erogar mayores gastos que van desde la contratación de un abogado particular, pérdida de días laborables por asistencia a audiencias, entre otros, todo ello en detrimento de su economía, ya que de no agotar la instancia judicial, el usuario defraudado estará obligado a pagar al banco la cantidad de dinero defraudada por un tercero.

Esto es un grave problema que requiere ser resuelto, pues tan sólo al mes de diciembre de 2018, a nivel nacional la CONDUSEF realizó 2,048,137 acciones de defensa de las cuales 1,625 ,494 son folios únicos, lo que revela que no existe mayor seguimiento de los casos.

Para el caso de la Subdelegación en Oaxaca, se encontró que, durante el 2018, se presentaron las siguientes: el mes de Enero: 1,599 quejas, en Febrero: 1,982, en Marzo: 2,044, en Abril: 2,060, en Mayo: 2,024, en Junio: 2,095, en Julio: 2,251, en Agosto: 2,386, en Septiembre: 2,067, en Octubre: 2,787, en Noviembre: 2,043, en Diciembre: 1,213, lo que hace un total de: 24,551, con un promedio mensual de 2,045 quejas.

Lo anterior únicamente en el estado de Oaxaca, por lo que el índice de quejas atendidas en contra de las instituciones financieras como se aprecia de las estadísticas que la CONDUSEF presenta, es sumamente elevado para Oaxaca solamente en el año inmediato anterior.

Así mismo la fracción XXX del artículo 11 de la misma ley, faculta a la Comisión Nacional para requerir a las instituciones financieras que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional; lo que no está aconteciendo, pues de haber puesto en practica las medidas y políticas preventivas de fraudes bancarios a los usuarios, las cifras no seguirían en aumento.

Por lo expuesto, sometemos a la consideración de esta Soberanía el siguiente

PUNTO DE ACUERDO

Primero. La Sexagésima Cuarta Legislatura del Congreso del Estado de Oaxaca exhorta a la Delegada de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en el Estado de Oaxaca a dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 5, 10, 11, fracciones II, III y V de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Segundo. La Sexagésima Cuarta Legislatura del Congreso del Estado de Oaxaca exhorta a la Delegada de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), a dar cumplimiento al artículo 11 fracción XXX Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros para efecto de que requiera a las instituciones financieras instaladas en el Estado de Oaxaca a tomar medidas preventivas que eviten se sigan realizando prácticas fraudulentas que lesionan la economía de los usuarios financieros.

Dado en la sede del Poder Legislativo del Estado de Oaxaca el 20 de febrero de 2019.

A t e n t a m e n t e

Fracción Parlamentaria
"Mujeres Independientes"

Dip. Elim Antonio Aquino

Dip. Aleida Tonelly Serrano Rosado

H. CONGRESO DEL ESTADO DE OAXACA
LXIV LEGISLATURA
DIP. ALEIDA TONELLY SERRANO ROSADO
DISTRITO XIX
SALINA CRUZ