

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

E. Arcelia QUINTANA-ADRIANO*

SUMARIO: *Índice de abreviaturas. introducción. Parte I. Antecedentes. Parte II. Naturaleza jurídica de la condusef. Parte III. Estructura, a) Junta de Gobierno, b) Presidente, c) Vicepresidencias, d) Direcciones Generales, e) Consejo Consultivo. Parte IV. Principios rectores de la condusef, Principio de fomento a una cultura adecuada de las operaciones y servicios financieros, Principio Jurídico Contencioso, Principio de Ombudsman financiero. Parte V. Procedimiento ante la condusef, 1) La conciliación, a) Nombre y domicilio del reclamante o su representante, b) El tipo de reclamación, c) El nombre y domicilio de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación, d) La documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación. 1.1. Término para presentar la reclamación. 1.2. Desahogo de informe y audiencia de conciliación. 1.3. Convenio. 1.4. Registro de pasivo contingente y reserva técnica. 2) El Arbitraje. 2.1. Tipos de Arbitraje. a) En amigable composición. b) De estricto derecho. 2.2. Requisitos para el juicio arbitral de estricto derecho. 2.3. Intervención de la condusef en el cumplimiento de los laudos. 3) Defensoría Legal. 4) Recurso de Revisión. Parte VI. conclusiones. Parte VII. Cuadro comparativo. 1) Legislación Vigente y legislaciones anteriores.*

INTRODUCCIÓN

El país se organiza mediante un sistema financiero a través de la Rectoría Financiera del Estado, la cual se fundamenta en el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos

* Profesora Titular por oposición de Derecho Mercantil en la licenciatura y posgrado de la Facultad de Derecho de la UNAM. Catedrático UNAM. Investigadora Titular por oposición en el Instituto de Investigaciones Jurídicas en la UNAM. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores de CONACYT

Nota índice de abreviaturas

Para términos de este estudio se utilizarán las siguientes abreviaturas

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)

Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)

Mexicanos. En dicho sistema se distinguen dos grandes campos: el de las Autoridades y el de las Instituciones Financieras.

El primero se encuentra integrado con las actividades y órganos del Gobierno Federal por mandato constitucional y el segundo, por las privadas en las que intervienen las entidades financieras propiamente dichas, como son: Sociedades Controladoras; Instituciones de Crédito, Sociedades Financieras de Objeto Limitado; Sociedades de Información Crediticia, Casas de Bolsa; Especialistas Bursátiles, Sociedades de Inversión; Almacenes Generales de Depósito, Uniones de Crédito, Arrendadoras Financieras, Empresas de Factoraje Financiero, Sociedades de Ahorro y Préstamo (hasta el 4 de junio de 2001); Casas de Cambio; Instituciones de Seguros; Patronato del Ahorro Nacional; Sociedades Mutualistas de Seguros; Instituciones de Fianzas, Administradoras de Fondos para el Retiro; Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Las entidades públicas que conforman el campo de las autoridades en el ámbito financiero son: Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Banco de México, la CNBV, la CNSF, la CONSAR y el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.

Dentro del campo de las autoridades del Sistema Financiero Mexicano, se encuentra la CONDUSEF, la cual tiene atribuciones para resolver controversias que se susciten entre los usuarios de los servicios financieros y las Instituciones Financieras, fungir como árbitro en sus diferencias, facultades que anteriormente tenían la Procuraduría Federal del Consumidor, y las Comisiones Nacionales: Bancaria y de Valores, de Seguros, Fianzas y del Sistema de Ahorro para el Retiro.

El objeto de este artículo es plantear y explicar con claridad los Procedimientos derivados de las controversias surgidas entre los usuarios de los servicios financieros y las Instituciones que prestan dichos servicios, mediante los procedimientos de conciliación y arbitraje; este último, tanto en amigable composición, como el basado en estricto derecho, en donde la CONDUSEF cuenta como ya dijimos, con amplias facultades para resolver las controversias planteadas.

No se pasa por alto el análisis a los demás dispositivos que comprende la Ley de Protección al Usuario de Servicios Financieros, en donde se contemplan los tres principios rectores de la Comisión en estudio: 1) Principio de fomento a una cultura adecuada de las operaciones y

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR)
Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros (LPDUSF)
Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)

servicios financieros, 2) Principio Jurídico Contencioso y 3) Principio de *Ombudsman* financiero.

PARTE I. ANTECEDENTES

Como parte del proceso del rescate del ahorro nacional, y a partir del reconocimiento en el sentido de que el marco jurídico financiero era insuficiente y anticuado se dio inicio a una revisión a la legislación de la materia.

Uno de los frutos de ese proceso, es la CONDUSEF,¹ la cual entró en funciones el 19 de abril de 1999, con la encomienda de brindar protección y defensa a los derechos e intereses del público usuario de los servicios referidos, procurando principalmente la equidad en las relaciones entre los usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando los elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen las partes y con la facultad de arbitrar sus diferencia.²

El Gobierno Federal consciente de que los derechos del usuario de los servicios financieros, necesitaba de una atención especial, crea la CONDUSEF, entidad que absorbe las funciones, que en materia de quejas y reclamaciones desempeñaban las Comisiones Nacionales: Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas y del Sistema de Ahorro para el Retiro; constituyéndose como la única autoridad encargada de la protección y defensa del público usuario de los servicios financieros.

Las distintas autoridades antes mencionadas, fueron facultadas por el legislador nacional para proteger los intereses del público usuario de los servicios financieros, expidiendo diversos ordenamientos, a saber: Ley de Instituciones de Crédito, en sus artículos 117 al 122; la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, en sus numerales 28 al 30; La Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, en su artículos 102 y 103, así como en la Ley de la Comisión Nacional Bancaria de Valores, en fracción X del artículo 4,³ creando un procedimiento administrativo de conciliación, para dirimir las controversias que se suscitaran entre alguna institución financiera y los usuarios de los servicios que estas prestan, los cuales consistían de manera general, en comunicar a las instituciones financieras las reclamaciones planteadas y

¹ La CONDUSEF se encuentra regulada por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 18 de enero de 1999 y modificada mediante decreto de fecha 5 de enero de 2000 publicada en el mismo órgano oficial

² Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, art. 4º y 5º.

³ Exposición de Motivos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros

quejas de los usuarios, lo cual traía como consecuencia, que en caso de que dichas instituciones reconocieran la reclamación o queja, el asunto se resolvía de manera informal, pero en caso contrario, las autoridades no tenían forma de corregir el abuso hacia el particular.

Al no existir uniformidad en la legislación y en los procedimientos establecidos y dada la multiplicidad de autoridades involucradas, lejos de facilitar la solución de los conflictos entre las partes, dificultaban la misión de brindar un servicio adecuado, lo que se traducía en una insostenible incertidumbre jurídica.

Con la creación de la CONDUSEF se buscó poner a disposición de los usuarios de los servicios financieros una autoridad administrativa como órgano imparcial y especializado en la solución de conflictos surgidos con motivo de la prestación de los distintos servicios financieros, a través del establecimiento de una normatividad uniforme para los procedimientos de conciliación y arbitraje para cualquier conflicto, a la vez que se le dota de una función sustantiva, consistente en la de crear una cultura de servicios financieros, mediante la difusión de las ventajas y desventajas de los diversos productos que ofrecen las entidades financieras.⁴

En el diseño y confección de la Ley, el legislador federal tomó en consideración la existencia de organismos análogos a la CONDUSEF en otros países, tal es el caso del “*Banking Ombudsman*” de Inglaterra,⁵ en donde se resuelven los conflictos entre bancos y usuarios. Esta instancia fue creada en enero de 1986 para atender las quejas de los usuarios de servicios bancarios de forma gratuita, al tiempo que se encuentra investida de facultades ejecutivas; sus resoluciones son obligatorias para los bancos, en tanto el quejoso, si lo desea, tiene la opción de acudir a los tribunales.

El *Banking Ombudsman* no atiende las quejas de todos los usuarios, ya que limita su intervención a particulares, pequeños comerciantes, sociedades, asociaciones y empresas con operaciones menores a un millón de libras.⁶

PARTE II. NATURALEZA JURÍDICA DE LA CONDUSEF

Es un organismo público, descentralizado de la Administración Pública Federal, sectorizado en la SHCP, con personalidad jurídica y patrimonio

⁴ *Ibidem*. Artículo 11 fracciones. II, III, IV, y XIV.

⁵ Exposición de Motivos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

⁶ *Idem*.

propios, mismo que cuenta con autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos además entre otras funciones se encuentra facultada para imponer sanciones. Por lo que hace a su ley supletoria tenemos el Código Fiscal de la Federación, excepto por todo aquello que se refiera a las notificaciones y resoluciones dictadas en los procesos de conciliación y arbitraje.

PARTE III. ESTRUCTURA

La CONDUSEF (ver cuadro uno), como ya es costumbre en este tipo de organismos, cuenta con una Junta de Gobierno, así como con un Presidente, a quien corresponderá su dirección y administración.⁷

a) *Junta de Gobierno*

La CONDUSEF está constituida por una Junta de Gobierno, integrada por el representante de la SHCP, quien presidirá; un representante del Banco de México; un representante de cada una de la Comisiones Nacionales, tres representantes del Consejo Consultivo Nacional y su presidente quien tendrá voz pero no voto.⁸

Este cuerpo colegiado determinará y aprobará los criterios para: brindar defensoría legal gratuita a los usuarios; publicar las recomendaciones hechas a las instituciones financieras cuando ello contribuya a la creación de una cultura financiera y a la protección de los intereses de los usuarios; aprobar las políticas, bases y programas generales que regulen los convenios, contratos, pedidos o acuerdos que la condusef deba celebrar con terceros; aprobar su estatuto, entre otras.⁹

b) *Presidente*

El Presidente es la máxima autoridad administrativa de la Comisión y a quien corresponde proponer a la Junta de Gobierno la estructura de la organización administrativa de este organismo, así como sus modificaciones a efecto de que se sometan a consideración, de acuerdo al presupuesto autorizado.¹⁰

El Presidente representará legalmente a la CONDUSEF y ejecutará los acuerdos tomados por mayoría de los presentes de la Junta mencionada.

⁷ Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, artículo 16.

⁸ *Idem* artículo 17

⁹ *Idem*, artículo 22

¹⁰ Reglamento Interior de la CONDUSEF, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 15 de octubre de 1999, artículo 10

También goza de la facultad de celebrar y otorgar toda clase de actos y documentos inherentes al objeto de la Comisión, suscribir y negociar títulos de crédito, así como realizar operaciones de crédito; imponer y condonar multas y ejercitar las más amplias facultades de dominio, administración y pleitos y cobranzas.¹¹

El Presidente podrá otorgar poderes y comisiones, sin que sus facultades se vean por ningún motivo limitadas, sustituida o modificadas; para acreditar su personalidad, bastará exhibir copias certificadas de su nombramiento, incluso cuando se trate de los instrumentos en que consten poderes y comisiones.

Los requisitos establecidos por el artículo 24 de la Ley de Protección y Defensa del los Usuarios de Servicios Financieros para que sea factible que el nombramiento de Presidente recaiga en cierta persona son los siguientes:

- I. Ser ciudadano mexicano;
- II. Tener título profesional a nivel Licenciatura;
- III. Haber ocupado, por lo menos durante tres años, cargos de decisión en materia financiera;
- IV. No desempeñar cargos de elección popular ni ser accionista, consejero, funcionario, comisario, apoderado o agente de las Instituciones Financieras. No se incumplirá este requisito cuando se tengan inversiones en términos de lo dispuesto por el artículo 16 bis-7 de la Ley del Mercado de Valores;
- V. No tener litigio pendiente con la Comisión Nacional;
- VI. No haber sido condenado por sentencia irrevocable por delito intencional que le imponga más de un año de prisión, y si se tratare de delito patrimonial cometido intencionalmente, cualquiera que haya sido la pena, ni encontrarse inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el sistema financiero mexicano, y
- VII. Ser de reconocida competencia y honorabilidad.

c) *Vicepresidencias*

Dentro de la estructura de la CONDUSEF, se cuentan cuatro vicepresidencias: Técnica, Jurídica, de Delegaciones y de Planeación y Administración.

Los vicepresidentes deberán acordar con el Presidente, los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las

¹¹ Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros artículo 26

unidades administrativas, cuya coordinación y manejo le sean adscritas, así como planear, formular, dirigir y evaluar los programas anuales de labores y los programas específicos.¹²

Para ser nombrado vicepresidente se deberán acreditar los mismos requisitos exigidos para ser presidente mencionados en el inciso b) que antecede, excepción hecha de la obligación de contar con título profesional a nivel licenciatura.

d) *Direcciones Generales*

La condusef cuenta con 13 direcciones generales, las cuales están integradas por Subdirectores de Área, Jefes de Departamento, Conciliadores, Secretarios Arbitrales, Dictaminadores Inspectores y demás servidores públicos y personal administrativo que el servicio requiera y permita el presupuesto de la CONDUSEF.

A estos les corresponde analizar y evaluar los servicios y productos que las Instituciones Financieras ofrecen a los usuarios, evaluar las operaciones financieras; proporcionar la información técnica y funcional de los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, a las unidades administrativas de la Comisión Nacional que la requieran.

También apoyan los programas de información y difusión a los consumidores sobre los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras.

e) *Consejo Consultivo*

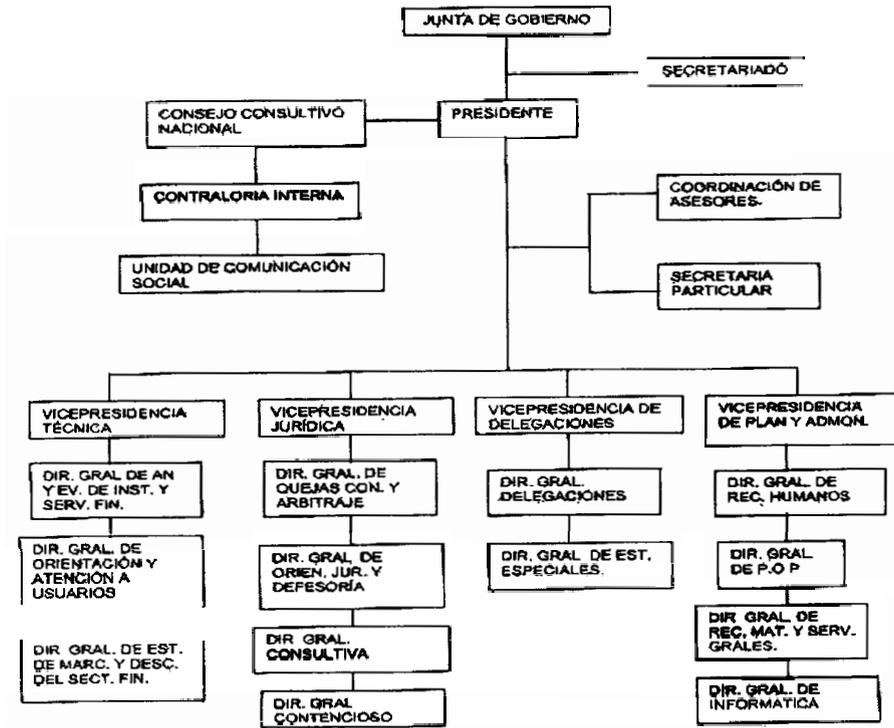
Habrá un Consejo Consultivo Nacional, que estará integrado por un presidente, así como por: dos representantes de la shcp; un representante de por cada una de las Comisiones Nacionales, tres representantes de las instituciones financieras y tres más por los usuarios.

Dentro de las funciones más importantes del Consejo Consultivo podemos mencionar; entre otras, conocer de los asuntos que traten los consejos consultivos estatales, regionales, o locales cuando a su juicio, la importancia de dichos asuntos lo ameriten; opinar sobre el establecimiento de criterios para orientar la protección y defensa de los usuarios, elaborar propuestas que contribuyan al mejoramiento de los servicios que proporciona la CONDUSEF. De esta manera, podemos dilucidar que el Consejo Consultivo tiene como naturaleza jurídica la de un órgano auxiliar y no un órgano ejecutivo.¹³

¹² Reglamento Interior de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, artículo 12

¹³ *Idem*, artículo 32 en relación con los artículos 33 y 34 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros

ORGANIGRAMA DE LA CONDUSEF¹⁴



PARTE IV. PRINCIPIOS RECTORES DE LA CONDUSEF¹⁵

Para la realización de los fines encomendados, la CONDUSEF se rige bajo tres principios básicos:

- 1) Principio de fomento a una cultura adecuada de las operaciones y servicios financieros,
- 2) Principio Jurídico Contencioso, y
- 3) Principio de *Ombudsman* financiero

¹⁴ Página Oficial de la Comisión Nacional para el Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en INTERNET; www.condusef.gob.mx

¹⁵ Memoria de Gestión, 2000 de la CONDUSEF.

Principio de fomento a una cultura adecuada de las operaciones y servicios financieros.

Se orienta a crear y fomentar una cultura adecuada del uso de las operaciones y servicios financieros a través de programas específicos; difundir y proporcionar información relacionada con los servicios y productos que ofrecen las instituciones financieras, así como difundir los programas que otorguen beneficio a los usuarios.

Para llevar a cabo estas funciones se desarrolla un sistema de información que incluye un centro de atención telefónica, correo electrónico y una página de Internet que permite hacer del conocimiento público las funciones de la CONDUSEF y las características generales de los distintos productos y servicios que ofrecen a los usuarios las diferentes instituciones financieras.

La CONDUSEF revisa y en su caso sugiere las modificaciones que deban hacerse a los contratos de adhesión utilizados por las instituciones financieras, siempre y cuando existan contenidas en las cláusulas que dificulten a los usuarios conocer los alcances de las obligaciones.

Principio Jurídico Contencioso

Consiste en los procedimientos de conciliación y arbitraje y por otro lado el servicio legal que se brinda a los usuarios.

Principio de Ombudsman Financiero

El tercer y último principio de la CONDUSEF, se refiere al *ombudsman* financiero, que contribuye al sano desarrollo del sistema económico en México, ejerciendo su facultad de recomendar a las autoridades y a las instituciones, cambios y modificaciones a las reglas, normas procedimientos con el fin de prevenir los conflictos que naturalmente se presentan en las operaciones propias del sector.

PARTE V. PROCEDIMIENTO ANTE LA CONDUSEF

La Comisión en estudio tiene la facultad para actuar como conciliador entre las Instituciones Financieras y los Usuarios con el objeto de proteger los intereses de estos últimos.¹⁶

También tiene la facultad de intervenir en las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios financieros a través del procedimiento en amigable composición y de estricto derecho.

¹⁶ Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, artículo 60.

Tratándose de diferencias que surjan con motivo del cumplimiento de fideicomisos, la Comisión Nacional sólo conocerá de las reclamaciones que presenten los fideicomitentes o fideicomisarios en contra de los fiduciarios.

Sin embargo, la CONDUSEF, no tiene competencia para conocer respecto de las reclamaciones por variaciones de las tasas de interés pactadas entre el Usuario y la Institución Financiera, cuando tales variaciones sean consecuencia directa de condiciones generales observadas en los mercados.

Tiene facultad para rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes, que son aquellas que no reúnan los requisitos establecidos en la ley o no sean competencia de la Comisión.

1) *La Conciliación*

Por conciliación debemos referirnos a la audiencia preliminar, al proceso, monitoreo y al *pre-trial* (anglosajón). Se trata, en los tres casos, de diligencias o cuestiones que pueden constituir trámites preprocesales, verdaderamente preliminares o anteriores al proceso. Es cierto que la audiencia preliminar puede reglamentarse ya dentro del desarrollo del proceso, y parece que éste sería el caso más extendido. Sin embargo, podríamos imaginar sistemas procesales en donde una audiencia preliminar constituya un trámite previo a la iniciación misma del proceso.¹⁷

En materia de Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, la conciliación es el procedimiento previo al arbitraje, en el cual la CONDUSEF participa entre instituciones y usuarios para resolver las reclamaciones o quejas sobre los servicios financieros, cuidando en todo momento los intereses de los usuarios.

La audiencia preliminar tiene como finalidad básicamente lo siguiente:

- Procurar la conciliación,
- Determinar la materia del litigio y,
- Depurar los defectos e irregularidades procesales.¹⁸

Este procedimiento da inicio, según el artículo 63 de la LPDUSF, con la reclamación del usuario ante la CONDUSEF, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, siempre que se cumplan con los siguientes requisitos:

¹⁷ GOMEZ LARA, Cipriano, *Derecho Procesal Civil*, Sexta Edición, Colección textos jurídicos universitarios, OXFORD, México 1999, p. 32

¹⁸ GOMEZ LARA, Cipriano, *Derecho Procesal Civil*, Sexta Edición, Colección textos jurídicos universitarios, OXFORD, México 1999, p. 32

a) *Nombre y domicilio del reclamante o su representante;*

Como en todo ocurso ante una autoridad y como parte de la fase excitativa, el ocursoante deberá señalar el nombre y la dirección del o las personas que promueven en su nombre con el objeto de establecer la relación procedimental.

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 una o varios representantes formales comunes, según lo establece el artículo 63-V de la LPDUSF.

b) *El tipo de reclamación;*

Dada la especialidad de la CONDUSEF para conocer de conflictos entre usuarios y prestadores de Servicios Financieros, es importante destacar que no únicamente se refiere a servicios bancarios, sino a toda la gama de instrumentos que se ofertan en el mercado.

Por tal motivo en la descripción del tipo de reclamación, lo propio es precisar a la autoridad si se trata de una Institución de Crédito, casa de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, etcétera, así como las inconsistencias de las que se duela el usuario, tomando como punto de referencia el contrato que motiva el servicio financiero.

Dichas inconsistencias deben derivarse del consumo de los servicios financieros ofertados por la institución de que se trate por parte del usuario.

c) *El nombre y domicilio de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación.*

Igualmente deberá de señalarse el domicilio de la Institución Financiera de que se trata a fin de que la Comisión se encuentre en aptitud de notificar, en caso de considerarla procedente, la reclamación a la propia entidad del sector financiero.

d) *La documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.*

Como en todo procedimiento ante autoridad competente, la exhibición de las constancias, recibos y demás documentos en los que el usuario funde su reclamación, deberán ser acompañados al escrito de reclamación.

1.1. *Término para presentar la reclamación*

La reclamación se presentará en un término de un año a partir del momento en que surja el hecho (incumplimiento de fideicomisos en su

caso, violación de la Institución o aquellos conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los usuarios con las Instituciones financieras); a la vez que se notificará a la institución financiera, para que dentro de los 20 días hábiles siguientes, se celebre la audiencia de conciliación.¹⁹

Cabe señalar que cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios, la cual deberá responder por escrito al Usuario dentro de los 30 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de las consultas o reclamaciones.

La simple presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieran dar lugar.²⁰

1.2. *Desahogo de informe y audiencia de conciliación*

Previo a la audiencia de conciliación o en la audiencia misma, la Institución Financiera, tiene la obligación de rendir un informe por escrito el cual se presentará por conducto de un representante, en el cual se responderá detalladamente y de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a los que se refiere la reclamación.

En caso de no presentarse el informe, se tendrán como ciertas las afirmaciones hechas por el usuario del servicio financiero pero ello no implicará por ningún motivo que se suspenda o difiera la audiencia de conciliación.²¹

En la audiencia respectiva, se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, y si esto no fuere posible, la CONDUSEF los exhortará a que de común acuerdo designen como árbitro para resolver su controversia a la propia CONDUSEF o alguno(s) de los árbitros que al efecto se propongan por la Comisión, quedando a elección de las partes que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho.

El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme ante la CONDUSEF. En caso de no someterse al arbitraje se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.²²

¹⁹ QUINTANA ADRIANO, E. Arcelia, Colección "Nuestros Derechos" *Derechos de los Usuarios de la Banca*, 1ª ed., UNAM- Cámara de Diputados, México 2000, p. 61

²⁰ Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, artículo 50-bis penúltimo párrafo

²¹ *Idem* artículo 68, fracción IV y V.

²² La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen técnico, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes, quienes deberán tomarlo en cuenta en el procedimiento respectivo, artículo 68, fr. VII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

1.3. *Convenio*

Desahogada la audiencia y para el caso de que las partes hayan llegado a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la CONDUSEF tiene la obligación de explicar al usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo.

Si después de escuchar la explicación el usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la propia Comisión, fijándose un término para acreditar su cumplimiento.

1.4. *Registro de pasivo contingente y reserva técnica*

Concluida la audiencia de conciliación, la CONDUSEF ordenará a la Institución Financiera en caso de no llegar a un acuerdo registre el pasivo contingente que derive de la reclamación dando aviso de ello a las Comisiones Nacionales que corresponda su intervención;²³ en caso de incumplimiento por parte de la Institución Financiera, la CONDUSEF esta facultada para imponer una sanción económica que oscilará entre 500 a 3000 días de salario.²⁴

En el caso de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, la situación es distinta, pues éstas se refieren a la constitución de inversión conforme a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable.

2) *El arbitraje*

El arbitraje es una figura heterocompositiva²⁵ de solución de litigios, es decir, es un instrumento jurídico, compuesto por dos esferas jurídicas con pretensiones diferentes, caracterizado porque la solución proviene de un tercero, un juez eventual, privado y no profesional al que llamamos árbitro.

²³ Cabe señalar que ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha podido valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a la ley, de acuerdo al artículo 68, fr x de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

²⁴ Ley de Protección y Defensa al usuario de Servicios Financieros, artículo 94, fr vi

²⁵ GOMEZ LARA, Cipriano, *Derecho Procesal Civil*, Colección "Textos Jurídicos Universitarios", 6ª ed., OXFORD UNIVERSITY PRESS, México 1998 Esta figura se refiere a una forma de solución impuesta a las partes por un tercero (ya sea juez o árbitro) a diferencia de la autocomposición que se refiere a las formas de solución de una controversia que las propias partes encuentra por sí mismas (ejemplos de esto son el desistimiento, allanamiento y transacción).

2.1. *Tipos de arbitraje*

En este rubro hay que destacar que el procedimiento de arbitraje se da en dos formas: En amigable composición, y En Estricto derecho

a) *En amigable composición*

Las partes de común acuerdo, podrán adherirse a las reglas de procedimiento establecidas por la CONDUSEF, total o parcialmente, quedando establecido en el convenio que las circunstancias planteadas deberán resolverse en conciencia, a verdad sabida y buena fe guardada, fijando asimismo, las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje, las etapas, formalidades, términos y plazos a que deberá sujetarse las partes.²⁶

b) *De estricto derecho*

Las partes facultarán, a su elección, a la CONDUSEF o a alguno o algunos de los árbitros propuestos por ésta, para resolver la controversia planteada con estricto apego a las disposiciones legales aplicables, y determinarán las etapas, formalidades, términos y plazos a que se sujetará el arbitraje, con arreglo a lo dispuesto en la Ley.²⁷

2.2. *Requisitos para el juicio arbitral de estricto derecho*

El procedimiento arbitral de estricto derecho se sujetará a las siguientes formalidades:

La demanda y la contestación; respectivamente, deberán presentarse dentro de un plazo que no podrá exceder de nueve días hábiles, siempre y cuando exista común acuerdo entre las partes; de no ser el caso, la demanda y la contestación deberá ser entregada a los cinco días siguientes de haberse signado el convenio o de haber recibido la notificación de demanda.²⁸

Habiendo corrido los plazos antes descritos, se dictará auto abriendo el juicio a un período de prueba de quince días hábiles, de los cuales los cinco primeros serán para ofrecer aquellas pruebas que tiendan a desvirtuar las ofrecidas por el demandado y los diez restantes para el desahogo de todas las pruebas.²⁹

Para el caso de no desahogar las pruebas por causas imputables al oferente, se le tendrá por desistido del derecho que se pretende ejercer.

En los alegatos, las partes tendrán ocho días, para manifestar lo que a su derecho convenga.³⁰

²⁶ Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, artículo 73.

²⁷ *Idem*, artículos 74 y 75.

²⁸ *Idem*, artículo 75. fr II

²⁹ *Ibidem*, fr III.

³⁰ *Ibidem*, fr V

En caso de que no exista promoción de las partes por un lapso de más de sesenta días, contado a partir de la notificación de la última actuación, operará la caducidad de la instancia.³¹

Quien funja como árbitro, después de analizar y valorar las pruebas y alegatos aportados por las partes, emitirá un laudo que resolverá la controversia planteada por el usuario.³²

El laudo, así como las resoluciones que pongan fin a los incidentes de ejecución, sólo admitirán como medio de defensa el juicio de amparo.³³

Lo anterior sin perjuicio de que las partes soliciten aclaración del laudo, dentro de las setenta y dos horas siguientes a su notificación, cuando a su juicio exista error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar, sin que la misma sea considerada como un recurso de carácter procesal o administrativo.

2.3. *Intervención de la CONDUSEF en el cumplimiento de los laudos*

Corresponde a la CONDUSEF adoptar todas aquellas medidas necesarias para el cumplimiento de los laudos dictados, para lo cual mandará, en su caso, que se pague a la persona en cuyo favor se hubiere emitido el laudo, o se le restituya el servicio financiero que demande.³⁴

Los convenios celebrados ante la CONDUSEF tendrán el carácter de una sentencia ejecutoria.³⁵

Si el laudo condena a la institución financiera a resarcir al usuario el daño, la institución financiera tendrá un plazo de quince días hábiles contado a partir de la notificación para hacerlo, de no cumplir en el tiempo señalado, la CONDUSEF enviará el expediente al juez competente para su ejecución.

Las autoridades administrativas y los tribunales estarán obligados a auxiliar a la CONDUSEF, en la esfera de sus respectivas competencias; a la vez las autoridades competentes estarán obligadas bajo su más estricta responsabilidad, a prestar el auxilio necesario con la amplitud y por todo el tiempo que se requiera. No obstante lo anterior, la comisión en estudio se encuentra investida para emplear las siguientes medidas de apremio:

- Multas, y
- Auxilio de la fuerza pública.

³¹ *Ibidem*, fr IX

³² *Ibidem*, artículo 77

³³ *Idem*, artículo 78

³⁴ *Idem*, artículo 80

³⁵ *Ibidem*

3) *Defensoría Legal*

Cuando los mecanismos de conciliación y arbitraje no logren resolver la controversia y haya la necesidad de recurrir a los tribunales, la CONDUSEF podrá brindar la defensoría legal gratuita a los usuarios que comprueben, mediante un estudio socioeconómico, que no cuentan con los recursos suficientes para contratar a un defensor particular.

La CONDUSEF designará a un defensor o abogado y el usuario deberá presentar toda la información que éste solicite para presentar el caso a las autoridades respectivas.

Como podemos apreciar, al inicio de una queja, la CONDUSEF, busca en todo momento cumplir con las tareas que la sociedad ha encomendado hasta lograr una cultura financiera sana.

4) *Recurso de revisión*

En contra de las resoluciones de la CONDUSEF dictadas fuera del procedimiento arbitral, se podrá interponer por escrito recurso de revisión dentro del plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que surta efectos la notificación de la resolución recurrida.³⁶

Dicho recurso se deberá presentar ante la autoridad que dictó la resolución y será resuelto por el Presidente o por el área de la CONDUSEF que éste determine.

La simple interposición del recurso de revisión suspenderá los efectos de la resolución impugnada cuando se reúnan diversos requisitos, entre otros, el relativo a la abstención de realizar actos u omisiones que ocasionen infracciones a la ley, que sea solicitada por el recurrente, que haya sido admitido el recurso y que no se afecten intereses de terceros, salvo que se garanticen éstos en el monto que fije la CONDUSEF.

En el caso de que se confirme la resolución recurrida, la multa impuesta se actualizará de conformidad con lo previsto por el Código Fiscal de la Federación y deberá ser cubierta dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquel en que la autoridad competente le notifique al infractor la resolución definitiva.

PARTE VI. CONCLUSIONES

Con la creación de la CONDUSEF, se pone a disposición de la población que hace uso de los diversos servicios financieros, procedimientos ágiles

³⁶ *Idem*, artículo 99.

y expeditos para resolver las controversias que surjan con las instituciones financieras, promoviendo una relación más transparente y equitativa.

Para lograr la equidad que debe prevalecer entre los usuarios y las instituciones financieras, la figura jurídica de la conciliación que deberá procurar en todo momento la CONDUSEF es de suma importancia, porque coloca en un plano de igualdad al usuario y a la institución financiera, cuidando los intereses del primero.

Por lo que hace a la transparencia, la CONDUSEF ha logrado con el arbitraje de amigable composición, resolver a verdad sabida y buena fe guardada la controversia de que se trate, fijándose las condiciones y términos según convenga a las partes.

Del mismo modo en el arbitraje de estricto derecho, las partes facultan a la Comisión a resolver el litigio planteado con estricto apego a las disposiciones legales aplicables, determinando las etapas, formalidades y términos en que se sujetaran las partes, logrando con ello un mejor servicio a los usuarios y una mayor certeza jurídica.

Como se pudo apreciar, cuando los mecanismos de conciliación y arbitraje no logran resolver la controversia, las partes se encuentran en aptitud de recurrir a los Tribunales, en tanto que la CONDUSEF, puede brindar defensoría legal gratuita a los usuarios que comprueben, mediante un estudio socioeconómico, que no cuentan con los recursos suficientes para contratar un defensor particular, lo que hace que la Comisión cumpla una amplia función social.

Si bien es cierto, las atribuciones otorgadas a la CONDUSEF han logrado un ambiente de certidumbre y confianza, es necesario continuar promoviendo un marco jurídico que fortalezca a las instituciones financieras y que garantice la imparcialidad en las relaciones entre usuarios y los prestadores de servicios financieros.

Por otra parte, en el cuadro comparativo podemos reconocer algunas diferencias entre lo establecido por la legislación vigente conforme al procedimiento de conciliación en el caso de la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros y lo establecido antes de 1998 por diferentes leyes y reglamentos de carácter financiero. Estas parecen ser sutiles, sin embargo, el propósito de este estudio es llegar a distinguir las diferencias entre leyes.

Del mismo modo presentamos enseguida una tabla (Tabla 1.a), que refleja algunas estadísticas dentro de la actividad de la CONDUSEF como autoridad encargada de la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros, en los últimos tres años.

CUADRO COMPARATIVO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
 LEGISLACIÓN VIGENTE Y LA LEGISLACIÓN ANTERIOR

DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO	LEGISLACIÓN VIGENTE	LEGISLACION ANTERIOR	ANALISIS
LEGISLACIÓN DE CONSULTA	Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros Enero de 1999	Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, Ley de la Comisión Bancaria y de Valores, Ley Federal de Instituciones de Fianzas, Ley del Mercado de Valores y la Ley de Instituciones de Crédito Derogadas en diciembre de 1998	Este cuadro comparativo se basa en el conjunto de Leyes mencionadas para la parte de Legislación Anterior, sin embargo la de mayor referencia es la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, por ser la más extensa sobre el procedimiento de estudio.
TIPO DE RECLAMACIÓN	Por comparecencia del afectado, en forma escrita o por cualquier otro medio idóneo, siguiendo los requisitos que la Ley establece. Estas pueden ser presentadas de manera conjunta por los Usuarios que presenten problemas comunes	Mediante escrito y por duplicado se debe presentar la solicitud, según lo establece la ley, ante la Comisión Nacional competente, ya sea la Bancaria y de Valores, la de Seguros y Fianzas o la de los Sistemas de Ahorro para el Retiro	El tipo de reclamación es el mismo y debe hacerse bajo ambas legislaciones por escrito y notificándole tanto a la Institución Financiera como a la Comisión Nacional competente
TÉRMINO PARA PRESENTAR LA RECLAMACIÓN	El término para presentar la reclamación es de un año, contado a partir de que se suscite el hecho que le haya dado origen, según lo establecido en la Ley El plazo establecido para que la Institución conteste a esta es no mayor a diez días hábiles contados a partir de la fecha en que se recibe la solicitud.	No esta establecido un plazo determinado para que el usuario pueda hacer ejercicio de su derecho al reclamar los actos u operaciones en las que haya tenido falta la Institución Financiera y las cuales motiven la iniciación de este procedimiento. La Institución Financiera tiene nueve días hábiles para responder y presentar a la Comisión un informe detallado a partir de la fecha en que haya sido notificada, según lo establece la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.	La reclamación interrumpe la prescripción a que se encuentran sujetas las acciones de carácter mercantil o civil que sean precedentes, estableciendo así el plazo requerido para la prescripción como el termino para presentar la reclamación en los casos que no este establecido por la legislación aplicable

PROCEDIMIENTO ANTE LA CONDUSEF

DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO	LEGISLACIÓN VIGENTE	LEGISLACION ANTERIOR	ANALISIS
<p>TIPOS DE ARBITRAJE</p> <ul style="list-style-type: none"> - amigable composición -estricto derecho 	<p>La LPDUSF en su Capítulo II del Título Quinto (Arts 73-84) denominado <i>Del procedimiento de arbitraje, en amigable composición y en estricto derecho</i>, determina el procedimiento a seguir para ambas formas de llegar al convenio que fundamente el juicio arbitral</p> <p>“En el convenio que fundamente el juicio arbitral de amigable composición, las partes facultarán a la CONDUSEF a resolver en conciliencia, a verdad sabia y buena fe guardada, la controversia planteada, y fijarán de común acuerdo y manera específica las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje, estableciendo las etapas formalidades, terminos y plazos a los que deberá sujetarse el arbitraje”- Art 73 de la LPDUSF</p> <p>“En el convenio que fundamente el juicio arbitral de estricto derecho, las partes facultarán a la Comisión Nacional a resolver la controversia planteada con estricto apego a las disposiciones legales aplicables y determinarán las etapas y plazos a que se sujetará el arbitraje con arreglo a lo dispuesto en el artículo 75 de esta Ley.”- Art 74</p> <p>-En este caso, la demanda deberá presentarse dentro de los nueve días hábiles siguientes a la celebración del convenio y deberá estar acompañada por la documentación en que funde la acción y las pruebas que puedan servir en el juicio</p> <p>-La contestación de la demanda deberá presentarse en los siguientes nueve días a partir de la notificación de la misma, acompañada por la documentación en que se funden las excepciones y defensas correspondientes</p> <p>-Salvo convenio expreso de las partes, se dictará auto abriendo el juicio a un periodo de prueba de quince días hábiles Este periodo podrá ser ampliado por una sola vez cuando a juicio del árbitro sea insuficiente para presentar las pruebas</p> <p>-Cuando a juicio del árbitro no se desahoguen las pruebas causas imputables al oferente, se le tendrá por destituido del derecho que se pretende ejercer</p> <p>-Una vez concluidos los términos fijados, sin necesidad de que se acuse rebeldía, el procedimiento seguirá su curso y se tendrá por perdido el derecho que debió ejercitarse, salvo en caso de que no se presente la demanda, supuesto en que se dejarán a salvo los derechos del reclamante</p> <p>-En caso de que no exista promoción de las partes por un lapso de más de sesenta días, contados a partir de la notificación de la última actuación, operará la caducidad de la instancia -Art 75 de la LPDUSF</p>	<p>La Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro da como única opción el juicio arbitral de amigable composición Esta Ley tampoco establece la posibilidad de que la Comisión Nacional (CONSAR) proponga a alguien que funja como arbitro, sino que determina a esta como única opción</p>	<p>Ambos tipos de arbitraje están sujetos a diferentes requisitos establecidos por la legislación aplicable en cada caso y la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro es la única que no proporciona la posibilidad de tener la opción de un juicio arbitral de estricto derecho La Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tiene un Capítulo entero el cual comprende el procedimiento para ambos tipos de arbitraje La legislación anterior no hace esto, solo los menciona en uno o dos artículos</p>

DEFINICION DEL PROCEDIMIENTO	LEGISLACIÓN VIGENTE	LEGISLACION ANTERIOR	ANALISIS
<p>TERMINOS Y PLAZOS establecidos por ley PARA ACCIONES Y TRÁMITES en general (ver Tabla 1 b)</p>	<p>La Institución Financiera deberá contestar la solicitud formulada por la Comisión Nacional (CONDUSEF) en un plazo no mayor a diez días hábiles Se citara a las partes para llevar a cabo una audiencia de conciliación dentro de los veinte días hábiles, contados a partir de que se reciba la reclamación</p>	<p>Para contestar las reclamaciones correspondientes o interponer cualquier recurso de revocación ante la autoridad competente, (como lo establece la Ley de Sociedades de Inversión en su Art. 45), se establecen plazos distintos dentro de esta legislación. La Comisión de la cual se trate citará a junta de avenencia dentro de los 30 días (en promedio) siguientes a la reclamación</p>	<p>Aunque ambas legislaciones determinan diferentes plazos y términos para los trámites necesarios dentro del proceso de conciliación de las partes, estos son muy similares y parece ser irrelevante esta diferencia en relación a los resultados del procedimiento y la efectividad de las legislaciones en cuestión</p>
<p>INTERVENCION PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS LAUDOS</p>	<p>Ya sea la CONDUSEF o el árbitro propuesto por esta serán los encargados de emitir los laudos correspondientes y en caso de que la Institución no cumpla en el plazo determinado, la Comisión será la encargada de enviar el expediente al juez competente para su ejecución. Las autoridades administrativas y los tribunales están obligados a auxiliar a la Comisión en la esfera de su competencia Podrá también recurrir la Comisión al auxilio de la fuerza pública Para verificar el cumplimiento de los laudos, la Comisión requerirá del director general que compruebe dentro de setenta y dos horas el que se haya restituido el servicio demandado y el que se haya pagado lo acordado</p>	<p>La Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro establece que la parte afectada deberá acudir a los tribunales competentes, en caso del incumplimiento de lo convenido en la conciliación, para los efectos de la ejecución de una u otra resolución El incumplimiento por parte de las Instituciones de Crédito a los convenios, laudos o acuerdos dictados por la Comisión dentro del procedimiento conciliatorio, se sancionará por la propia Comisión con multa administrativa de tres mil a diez mil días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal</p>	<p>Se toma en cuenta la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro por ser la más explícita dentro del procedimiento conciliatorio entre Instituciones Financieras y los Usuarios de Servicios ofrecidos por estas y la atención a esos usuarios</p>
<p>PENAS / SANCIONES</p>	<p>El incumplimiento o la contravención a las disposiciones previstas por esta Ley será sancionado con multa que impondrá administrativamente la CONDUSEF. Esta no relevará al infractor de cumplir con las obligaciones o de regularizar las situaciones que motivaron las multas (Art. 93) El mínimo y máximo de los montos establecidos bajo esta Ley como sanciones por incumplimiento a lo establecido en este procedimiento es de 100 a 2,000 días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal</p>	<p>En todos los casos en los que pueda ser interrumpido por irresponsabilidad o descuido de las partes el procedimiento de conciliación, las diferentes Leyes aplicables establecen que la Comisión Nacional competente deberá imponer sanciones de multas administrativas de diferentes montos, según lo que se ha incumplido. Generalmente, se refiere a incumplimiento de plazos o falta de cumplimiento con el procedimiento en sí El mínimo y máximo de los montos establecidos bajo esta legislación como sanciones por incumplimiento a lo establecido en este procedimiento es de 100 a 10,000 días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal</p>	<p>Las multas establecidas por la Ley de los Servicios de Ahorro para el Retiro son las mas altas dentro de cualquiera establecida por la legislación para el incumplimiento de lo establecido en la misma para la defensa de usuarios de servicios financieros y los procedimientos de conciliación entre los usuarios y las instituciones financieras.(1000 a 10,000 días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal).</p>

PROCEDIMIENTO ANTE LA CONDUSEF

DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO	LEGISLACIÓN VIGENTE	LEGISLACION ANTERIOR	ANALISIS
RECURSOS DE REVISIÓN/ REVOCACIÓN	La ley establece la revisión como recurso en contra de las resoluciones de la Comisión Nacional (CONDUSEF) dictadas fuera del procedimiento arbitral	El recurso de revocación, por lo general, es lo establecido por la legislación financiera anterior a 1998	Bajo el propósito de impugnación de las resoluciones emitidas por las Comisiones Nacionales competentes, ambos recursos (revocación y revisión) tienen el mismo efecto dentro del procedimiento en cuestión
TIEMPO ESTABLECIDO PARA RESOLVER	No se establece un plazo determinado por la Ley para que la CONDUSEF resuelva la controversia dada.	La legislación anterior tampoco establece ningún plazo determinado para que las Comisiones Nacionales competentes resuelvan.	Curiosamente no se establece ningún plazo para que las Comisiones Nacionales competentes resuelvan a favor del Usuario o la Institución dentro del procedimiento de conciliación.

TABLA 1.a
 CIFRAS DE LA ACTIVIDAD DE LA CONDUSEF
 EN LA ATENCIÓN A USUARIOS 1999-2001

\	1999	2000	2001**
ASISTENCIAS TÉCNICAS	110,643	136,491	71,040
ORIENTACIÓN JURÍDICA	1,445	4,713	4,923
RECLAMACIONES	20,387	21,297	12,920
DEFENSORÍAS	26	69	105
TOTAL	132,501	162,657	89,008
% POR SECTOR			
SAR	51%	54%	44%
BANCARIO	42%	30%	34%
SEGUROS		13%	15%

TABLA 1.b
TÉRMINOS Y PLAZOS PARA TRÁMITES Y/O ACCIONES
dentro del procedimiento conciliatorio entre la Institución Financiera
y el Usuario de los servicios que esta ofrece

ACCIÓN	LEGISLACIÓN VIGENTE	LEGISLACIÓN ANTERIOR
presentación de la reclamación	esta deberá presentarse dentro del término de un año, contado desde el hecho que le dio origen,	la legislación en cuestión no lo establece
notificación a la Institución Financiera de la reclamación	dentro de los cinco días hábiles siguientes al haber recibido la reclamación	diez días naturales a partir de la fecha en que se recibió la reclamación (Ley Federal de Instituciones de Fianzas).
contestación de la Institución Financiera	en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la fecha en la que se recibió la solicitud	dentro de nueve días hábiles a partir de que recibe la notificación
citación para la audiencia de conciliación	dentro de los veinte días hábiles contados a partir de recibir la reclamación.	se realizará dentro de los treinta y cinco días hábiles a partir de que se presenta la reclamación
aclaración del laudo	por solicitud de las partes 72 horas siguientes a su notificación	la resolución solo admitirá aclaraciones de la misma, a instancia de parte, presentada dentro de los tres días hábiles siguientes a su notificación
impugnación mediante recursos de revisión	deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de 48 horas.	en un término de quince días hábiles a partir de la notificación (Ley de Sociedades de Inversión Art. 45)
laudo emitido para resarcir al usuario	la Institución Financiera tiene un plazo de 15 días hábiles a partir de la notificación para resarcir.	el laudo deberá cumplirse en un plazo de quince días a partir de que haya sido emitido