

CAPÍTULO 08

Bancario y Financiero

#GuíaJurídicaCOVID19mx

MÉXICO 2020

Obligaciones generales de los usuarios frente a los bancos

Actualmente, el COVID-19 ha cambiado la forma en que el mundo funciona y su afectación no solo influye en nuestra vida personal, sino también en la forma en que cumplimos — o dejamos de cumplir— obligaciones legales, especialmente respecto de las obligaciones frente a los bancos en su calidad de instituciones de crédito (referido en adelante como los “Bancos”).

I. Servicios bancarios.

Aunque existen diversos productos que los Bancos ofrecen a los usuarios, para efectos prácticos, podemos identificar los más comunes, que son: (i) tarjeta de débito; (ii) tarjeta de crédito; (iii) crédito personal o empresarial; (iv) crédito automotriz; y (v) crédito hipotecario (en conjunto los “Servicios Bancarios”).

II. Cumplimiento general de obligaciones de los usuarios frente a los bancos.

Es importante tener en consideración que la mayoría de los Bancos actualmente están otorgando facilidades para el cumplimiento de obligaciones de sus usuarios, derivadas de la afectación por el COVID-19.

En relación con lo anterior, en materia de créditos y préstamos al consumo, de vivienda y comercial, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (“CNBV”) en conjunto con los Bancos, han establecido apoyos de manera temporal de acuerdo a las condiciones y restricciones de cada Banco, emitiendo las “Medidas implementadas por diversas autoridades financieras en beneficio de la situación económica de los Usua-

rios de Productos y Servicios Financieros”, que se encuentran publicadas en la página de internet de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (“CONDUSEF”)¹, con el fin de mitigar los efectos asociados a la contingencia derivada del COVID-19; las cuales incluyen entre sus beneficios:

- El apoyo consiste en el diferimiento parcial o total de pagos de capital y/o intereses hasta por 4 meses, con posibilidad de extenderlo a 2 meses adicionales, respecto a la totalidad del monto exigible incluyendo los accesorios.
- Los saldos se podrán congelar sin cargo de intereses. Lo anterior, resultará aplicable siempre y cuando el crédito se encuentre clasificado como vigente (no exista atraso en las mensualidades) al 28 de febrero de 2020.
- Este apoyo podrá aplicar a los créditos a la vivienda con garantía hipotecaria, créditos revolventes y no revolventes dirigidos a personas físicas, tales como: crédito automotriz, créditos personales, crédito de nómina, tarjeta de crédito y microcrédito; así como para los créditos comerciales dirigidos a personas morales o personas físicas con actividad empresarial en sus diferentes modalidades, incluidos los agropecuarios.

Si se encuentra interesado en acceder a algún apoyo de este tipo, es importante que se comunique con su Banco para que le informe: (i) los requisitos para ser sujeto al beneficio; (ii) el plazo aplicable; y (iii) cómo se estarían aplicando los intereses;

¹ <https://www.condusef.gob.mx/index.php?p=contenido&idc=1347&idcat=3>

lo anterior, ya que esta información puede ser diferente para cada Banco.

Caso Fortuito o Fuerza Mayor en los Contratos de Crédito; Cambio en las Condiciones del Contrato.

¿Qué es el Caso Fortuito o Fuerza Mayor?

Las leyes en México no incluyen una definición concreta de “caso fortuito” o “fuerza mayor”, sin embargo ambos conceptos hacen referencia a situaciones que están fuera del control de la parte obligada y que obstaculizan el cumplimiento de una obligación contractual. Tanto la doctrina, como los Tribunales Colegiados, han establecido de manera consistente que se debe entender por “fuerza mayor” a un acontecimiento imprevisible e insuperable que imposibilita el cumplimiento de una obligación.

Para eximir al deudor del cumplimiento de su obligación por fuerza mayor, en la causa deben reunirse las siguientes características: (i) ser exterior, esto es, tener una causa ajena a la voluntad del obligado; (ii) insuperable o irresistible, que el obstáculo sea inevitable; (iii) imprevisible antes de contratar, porque si una diligencia ordinaria resulta previsible, sí se produciría el incumplimiento de la obligación, porque contrató con el riesgo respectivo, y (iv) que impida de forma absoluta el cumplimiento de la obligación. Asimismo, se ha establecido que existen tres categorías de acontecimientos constitutivos del “caso fortuito” o “fuerza mayor”, (i) según provengan de sucesos de la naturaleza, (ii) de hechos del hombre, o (iii) actos de la autoridad¹.

Conforme a la legislación civil en México, cuando por “fuerza mayor” el deudor no pueda cumplir una obligación, se exceptúa al deudor de su cumplimiento y se excluye la aplicación de penas, porque, conforme al principio “*ad impossibilia nemo tenetur*”, nadie está obligado a lo imposible². Excepto si la conducta del deudor generó o contribuyó al “caso fortuito” o “fuerza mayor”, si el deudor aceptó expresamente la responsabilidad o si le impone esa responsabilidad la ley.³ Al respecto, el Artículo 2111 del Código Civil Federal establece lo siguiente:

“Artículo 211.-. Nadie está obligado al caso fortuito sino cuando ha dado causa contribuido a él, cuando ha aceptado expresamente esa responsabilidad, o cuando la ley se la impone.”

A pesar de que el Código Civil Federal usa solamente el término de “caso fortuito” y no “fuerza mayor”, la Suprema Corte de Justicia se ha pronunciado al respecto, estableciendo que son sinónimos. Adicionalmente, algunos doctrinarios han establecido que el “caso fortuito” se refiere a un acontecimiento provocado por la naturaleza, y la “fuerza mayor” hace referencia a un acontecimiento provocado por el hombre, por ejemplo, una guerrilla o un incendio provocado.

Circuito, Novena Época “Arrendamiento. La Clausura Del Bien Arrendado No Constituye Caso Fortuito O Fuerza Mayor, Que Releve Al Arrendatario Del Pago De Las Rentas, Cuando Éste Pudo Evitarla.”

² Villoro Toranzo, M. (1966). *Hechos y Actos Jurídicos. En Introducción Al Estudio Del Derecho* (Primera ed., págs. 339-341). Ciudad de México, México: Porrúa.

³ Rico Álvarez, F., Garza Bandala, P., y Cohen Chicurel, M. (2015). *Responsabilidad Civil. En Compendio de Derecho de Obligaciones* (Primera ed., pág. 391). Ciudad de México, México: Porrúa.

¹ Tesis Aislada No. 186351, Tribunales Colegiados de

¿Quién tiene la carga de la prueba para determinar si existe un Caso Fortuito o Fuerza Mayor?

El deudor tiene la carga de la prueba para demostrar que se actualizan todos los elementos del “caso fortuito” o “fuerza mayor”. Esto es que el “caso fortuito” o de “fuerza mayor” (i) sea exterior; (ii) sea insuperable o irresistible; (iii) haya sido imprevisible antes de contratar, e (iv) impida de forma absoluta el cumplimiento de la obligación.

¿Qué es la Teoría de la Imprevisión?

Surge de los principios *pacta sunt servanda* y *rebus sic stantibus*. El Artículo 1796 del Código Civil del Distrito Federal establece lo siguiente:

“Artículo 1796.- Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, excepto aquellos que deben revestir una forma establecida por la Ley. Desde que se perfeccionan obligan a los contratantes no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a las consecuencias que, según su naturaleza son conforme a la buena fe, al uso o a la ley, con excepción de aquellos contratos que se encuentren en el supuesto señalado en el párrafo siguiente.

Salvo aquellos contratos que aparezcan celebrados con carácter aleatorio, cuando en los contratos sujetos a plazo, condición o de tracto sucesivo, surjan en el intervalo acontecimientos extraordinarios de carácter nacional que no fuesen posibles de prever y que generen que las obligaciones de una de las partes sean más onerosas, dicha parte podrá intentar la acción tendiente a recuperar

el equilibrio entre las obligaciones conforme al procedimiento señalado en el siguiente artículo.

Otras legislaciones civiles estatales también contemplan la figura de la teoría de la imprevisión.

Los Tribunales Colegiados han establecido que la teoría de la imprevisión no es aplicable a contratos mercantiles, como es el caso de los Contratos de Crédito. Asimismo, el Artículo 78 del Código de Comercio, establece que en las convenciones mercantiles cada uno se obliga en la manera y los términos que aparece que quiso obligarse.¹ Es decir, que los contratos mercantiles deben ser fielmente cumplidos, no obstante sobrevengan acontecimientos futuros imprevisibles que pudieran alterar el cumplimiento de la obligación de acuerdo a las condiciones que existían al concretarse aquella, sin que pueda un juez modificar las condiciones de los contratos.²

1 Tesis Aislada No. 195622 Tribunales Colegiados de Circuito, Novena Época, “Teoría de la Imprevisión. Inaplicabilidad de la, en Tratándose De Actos De Comercio.”

2 Tesis de Jurisprudencia No. de Registro: 186972, Novena Época, Tribunales Colegiados de Circuito “Contratos. Los Legalmente Celebrados Deben Ser Fielmente Cumplidos, No Obstante Que Sobrevengan Acontecimientos Futuros Imprevisibles Que Pudieran Alterar El Cumplimiento De La Obligación, De Acuerdo A Las Condiciones Que Privaban Al Concertarse Aquélla.” Amparo directo 246/98. Martha Irene Bustos González. 12 de noviembre de 1998. Unanimidad de votos. Ponente: Carlos Arellano Hobelsberger. Secretario: José David Cisneros Alcaraz; Amparo directo 1284/98. Industrias Cormen, S.A. de C.V. 11 de diciembre de 1998. Unanimidad de votos. Ponente: Carlos Arellano Hobelsberger. Secretario: José David Cisneros Alcaraz; Amparo directo 29/2001. Gustavo Parrilla Corzas. 22 de junio de 2001. Unanimidad de votos. Ponente: Patricio González-Loyola Pérez. Secretario: Enrique Villanueva

Sobre los contratos...

En México, los contratos pueden regirse por derecho mercantil o civil, dependiendo de las partes y la naturaleza de las obligaciones. Sin embargo, la regla general consiste en que los contratos deben cumplirse en los términos en que han sido pactados.

Las reglas generales de los contratos mercantiles contenidas en el Código de Comercio, atienden al principio de voluntad de los contratantes, en el que cada uno se obliga en la manera y términos que aparece que quiso obligarse:

“Artículo 78.- En las convenciones mercantiles cada uno se obliga en la manera y términos que aparezca que quiso obligarse, sin que la validez del acto comercial dependa de la observancia de formalidades o requisitos determinados.”

La Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, a su vez establece que el acreditado queda obligado a restituir al acreditante la suma de que disponga y en todo caso a pagarle los intereses, prestaciones, gastos y comisiones que se estipulen. Dicho artículo es consistente con el principio de voluntad de las partes y permite que el acreditante y acreditado establezcan con absoluta libertad, los términos y condiciones del contrato, incluyendo sobre el pago del crédito.

Chávez; Amparo directo 427/2001. Dachi, S.A. de C.V. 22 de junio de 2001. Unanimidad de votos. Ponente: Carlos Arellano Hobelsberger. Secretario: Dante Adrián Camarillo Palafox; Amparo directo 2/2002. Restaurante Villa Reforma, S.A. de C.V. y otros. 25 de marzo de 2002. Unanimidad de votos. Ponente: Patricio González-Loyola Pérez. Secretario: Enrique Villanueva Chávez.

“Artículo 291.- En virtud de la apertura de crédito, el acreditante se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado, o a contraer por cuenta de éste una obligación, para que el mismo haga uso del crédito concedido en la forma y en los términos y condiciones convenidos, quedando obligado el acreditado a restituir al acreditante las sumas de que disponga, o a cubrirlo oportunamente por el importe de la obligación que contrajo, y en todo caso a pagarle los intereses, prestaciones, gastos y comisiones que se estipulen.”

Por lo tanto, para evaluar el impacto de la pandemia del COVID-19 en las obligaciones de las partes, así como cualquier potencial eximente de responsabilidad derivado de este evento sin precedentes, debe revisarse el acuerdo de las partes consagrado en cada contrato.

Es importante identificar en cada contrato, si, (i) las partes acordaron disposiciones respecto a efectos adversos que den la posibilidad de modificar, suspender, cancelar o dar por terminadas obligaciones sin responsabilidad para las partes, (ii) el contrato prevé la existencia de “caso fortuito” o “fuerza mayor” que pueda eximir a una o ambas partes del cumplimiento de una obligación, así como si establece plazo para los mismos; (iii) aplica la teoría de la imprevisión, dependiendo de la ley por la cual se rige dicha relación contractual, y como consecuencia del cambio de condiciones en las que se llegó al acuerdo original; (iv) el contrato prevé la posibilidad de cumplir parcialmente con las obligaciones; (v) mecanismos de salida; (vi) periodos de cura aplicables a eventos de incumplimiento; (vii) cláusulas de ajuste de contraprestación; (viii) y/o

mecanismos para notificar y perfeccionar los incisos anteriores.

Aunque los contratos no contemplen de forma expresa supuestos de “caso fortuito” o “fuerza mayor” como excluyentes de responsabilidad, sería posible invocarlos en tanto se cumplan los requisitos establecidos por los Tribunales Federales.

¿COVID-19 califica como Caso Fortuito o Fuerza Mayor para efectos de un Contrato de Crédito?

El pasado 30 de marzo de 2020, el Consejo de Salubridad General emitió el Acuerdo por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19) (el “Acuerdo de Emergencia Sanitaria”).

Es importante hacer notar que en el Acuerdo de Emergencia Sanitaria, el Consejo de Salubridad General declara una emergencia sanitaria con base en una causa de “fuerza mayor”. Cabe señalar que ni la Ley General de Salud, ni el Reglamento Interior del Consejo de Salubridad General, establecen una definición de “fuerza mayor”; de hecho, no hay ninguna referencia a dicho término en las normas referidas.

El Consejo de Salubridad General, al atribuir la declaratoria de emergencia derivada del COVID-19 a una causa de “fuerza mayor”, entendemos se refiere, en sentido amplio, a un acontecimiento imprevisible e insuperable en materia de salud pública, sin que el mismo deba o pueda interpretarse en el contexto del cumplimiento de obligaciones asumidas conforme a contratos válidamente celebrados, de conformidad con la legislación civil aplicable. Esto es, el Acuerdo de Emergencia Sanitaria no es

una declaratoria de que existen una causa de “fuerza mayor” aplicable en todos los ámbitos y no puede tener el alcance de constituir en sí mismo una causa de “fuerza mayor” que exima a las personas del cumplimiento de sus obligaciones, o de la imposición de sanciones o penalidades por incumplimiento de las mismas, conforme un contrato específico.

Sería indispensable analizar caso por caso, el impacto que tiene el COVID-19 y la referida declaratoria de emergencia, sanitaria, incluyendo todas las medidas adoptadas por el gobierno para prevenir y combatir los daños a la salud, en cuanto a la posibilidad o imposibilidad de cada persona para cumplir con sus obligaciones asumidas conforme a contratos. De no demostrarse la imposibilidad absoluta de alguna de las partes para cumplir con las obligaciones válidamente contraídas, como causa directa e inmediata del COVID-19, no podría invocarse a la “fuerza mayor” como causal para eximir o liberar a ninguna de las partes de responsabilidad, salvo que el contrato en el cual se formaliza la relación contractual así lo prevea.

¿Puedo incumplir con los términos de un Contrato de Crédito, incluyendo obligaciones de pago, durante la Emergencia Sanitaria? ¿Se actualiza el supuesto de Caso Fortuito o Fuerza Mayor?

El hecho de que el pasado 30 de marzo de 2020 el Consejo de Salubridad General haya emitido el Acuerdo de Emergencia Sanitaria, no permite o da pie a que las partes en los contratos incumplan con las obligaciones contraídas en los mismos.

Como se ha mencionado con anterioridad, para poder justificar el incumplimiento de una obligación contractual, la parte co-

respondiente deberá aportar pruebas a fin de demostrar que existe un nexo causal entre el incumplimiento y el acontecimiento de “fuerza mayor”.

Adicionalmente, hacemos notar que el efecto principal del “caso fortuito” o “fuerza mayor” es excluir la responsabilidad civil derivada del incumplimiento de una obligación. Es importante establecer que, a diferencia de lo que opinan algunos autores, una “deuda” en sí no se extingue a menos que sea definitiva la imposibilidad de cumplir con la obligación, sino que se excluye la “responsabilidad civil” derivada de haber incumplido con esa “deuda”.

¿Puedo dar por terminado un Contrato de Crédito argumentando que el COVID-19 es un Caso Fortuito o de Fuerza Mayor?

Depende de la naturaleza del contrato, así como de las condiciones específicas pactadas en el mismo. Habría que revisarlo caso por caso. Favor de referirse a la pregunta titulada: ¿Puedo renegociar o cambiar los términos de un Contrato de Crédito, argumentando que COVID-19 es un Caso Fortuito o de Fuerza Mayor? ubicada en la sección 8 de la presente guía.

¿Podría el banco negarme un desembolso de mi crédito, argumentando un Caso Fortuito o de Fuerza Mayor a causa del COVID-19?

Como se ha mencionado anteriormente, habría que revisar caso por caso los contratos a fin de confirmar los términos y condiciones en los que dicha institución se obligó a poner a disposición de sus clientes el crédito correspondiente.

Supongamos que un banco le ha otorgado un crédito, y que dentro de los tér-

minos del contrato, se estipulare que el otorgamiento del crédito está sujeto a la disponibilidad financiera de la tesorería del banco o cualquier otra fuente fondeadora utilizada por el banco. En ese caso, analizando las condiciones actuales que imperan en nuestro país en relación con, o derivadas del COVID-19, es de nuestra opinión que las mismas no constituyen razón, ni motivo suficiente, para que el banco pudiera negarle disposiciones de crédito a sus clientes con base en dicha cláusula, puesto que conforme a las leyes aplicables en México, la norma en relación a los contratos válidamente celebrados, es que el cumplimiento de los mismos no puede quedar al arbitrio de una sola de las partes.

Artículo 1797 del Código Civil Federal. La validez y el cumplimiento de los contratos no puede dejarse al arbitrio de uno de los contratantes.

En todo caso, el banco debería poder evidenciar que no tiene disponibilidad financiera con datos objetivos y comprobables y no solamente por una declaración unilateral. En el entendido que las meras circunstancias actuales del mercado no son evidencia suficiente para el banco pudiera incumplir unilateralmente con sus obligaciones bajo el contrato de crédito.

Caso fortuito y fuerza mayor

La legislación aplicable no define el caso fortuito y fuerza mayor. Se puede considerar un hecho o acto como caso fortuito y/o fuerza mayor si se cumplen los siguientes elementos: (i) evento de la naturaleza o hecho del hombre; (ii) que dichos eventos o hechos sean totalmente ajenos a la voluntad del deudor y fuera de su control;

(iii) que el evento sea imprevisible, o bien, siendo previsible, se esté imposibilitado para evitarlo; y (iv) debe haber una relación de causalidad entre tales eventos o hechos y la imposibilidad del cumplimiento de la obligación, lo que significa que ésta sea la consecuencia directa e inmediata de aquellos. De los elementos más importantes a considerar es este último, ya que para poder alegar un caso fortuito o fuerza mayor, se deberá probar una relación directa entre éste y la obligación que, supuestamente, impide cumplir.

Como en todos los casos para poder determinar la aplicabilidad de caso fortuito o fuerza mayor, se deberá atender a los términos del contrato y en especial, si el contrato prevé la existencia de caso fortuito o fuerza mayor como excluyente de responsabilidad, o por el contrario, renuncia a la aplicabilidad de dichos hechos o actos como excluyentes de responsabilidad.

Adicionalmente, será recomendable revisar las “Medidas implementadas por diversas autoridades financieras en beneficio de la situación económica de los Usuarios de Productos y Servicios Financieros” que se mencionan en la sección anterior, a efecto de decidir si se acoge a alguno de los beneficios que los Bancos y la CNBV están brindando conjuntamente.

Ahora bien, si no se hubiere pactado disposición alguna relacionada con las consecuencias de un caso fortuito y/o fuerza mayor, y las medidas mencionadas en el párrafo anterior no resultan aplicables, se deberá analizar si la actual situación representa, para el caso específico, un caso fortuito o fuerza mayor; esta circunstancia podría hacerse valer como excepción ante una autoridad judicial respecto del

cumplimiento de ciertas obligaciones, siendo importante tomar en consideración que esto no garantiza que dicha excepción vaya a ser declarada procedente por el juez correspondiente.

Es importante mencionar que tanto las medidas antes mencionadas, como la posible excepción por caso fortuito o fuerza mayor están dirigidas principalmente a que una imposibilidad de pago temporal no se considere un incumplimiento y por lo tanto, no sean aplicables penalidades como pudieran ser intereses moratorios, pero de ninguna manera detiene que se devenguen intereses, ni reduce o elimina la obligación de pago de interés. Únicamente otorga prórrogas en relación a los periodos en los que se deben de realizar pagos (de intereses y/o principal).

Controversias ante CONDUSEF

¿Qué es CONDUSEF?

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) es un organismo público que se encarga de proteger y defender los derechos de los usuarios ante, entre otras, las instituciones de crédito, contribuyendo de esta manera, al sano desarrollo del sistema financiero mexicano.

Fuente: Página web de la CONDUSEF (<https://www.condusef.gob.mx/index.php>)

¿Qué tipo de servicios presta la CONDUSEF?

La CONDUSEF está facultada para:

- 1) Atender y resolver las consultas y reclamaciones que le formulen los usuarios.
- 2) Llevar a cabo el procedimiento concilia-

torio entre el usuario y la institución de crédito y viceversa.

- 3) Puede ser árbitro, es decir hacer las veces de un tribunal si así lo deciden las dos partes (usuario y banco).
- 4) Promover y proteger los derechos del usuario, buscando lograr una relación equitativa entre las instituciones de crédito y los usuarios.
- 5) Proporcionar información a los usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las instituciones de crédito.
- 6) Ordenar la suspensión de información que induzca a error dirigida a los usuarios sobre los servicios y productos financieros ofrecidos por las instituciones de crédito.
- 7) Informar al público sobre los niveles de atención de las instituciones de crédito.
- 8) Orientar y asesorar a las instituciones de crédito sobre las necesidades de los usuarios.
- 9) Revisar los contratos de adhesión utilizados por las instituciones de crédito.
- 10) Publicar en su página electrónica la información relativa a las comisiones que cobra cada institución de crédito.
- 11) Promover nuevos o mejores procedimientos que faciliten a los usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las instituciones de crédito.

Fuente: Artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

¿Podré iniciar trámites y dar seguimiento a los procedimientos que se llevan a cabo ante la CONDUSEF?

Durante el periodo comprendido entre el 26 de marzo al 17 de abril del año en curso (pudiendo variar dicho plazo de acuerdo a lo que dispongan las autoridades sanitarias considerando la situación por la que

atrasamos), CONDUSEF suspendió términos y plazos aplicables a los procedimientos administrativos a su cargo, así como la atención personal en sus oficinas.

Por lo anterior, CONDUSEF mantendrá la atención al público a través del correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx, así como por medio del número telefónico: 5553400999, para toda la República Mexicana, mediante los cuales se podrán iniciar trámites y dar seguimiento a los procedimientos que se encuentran a su disposición. El horario de atención será de lunes a viernes de 9-18 horas, en el cual se podrá poner en contacto con el personal de la CONDUSEF.

Fuente: Acuerdo por el que se hace del conocimiento del público en general que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, suspende términos y plazos, así como la atención personal en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de atención al público, por el periodo comprendido del 26 de marzo al 17 de abril de 2020.

¿Qué medidas ha tomado CONDUSEF debido al COVID-19?

La CONDUSEF suspendió la atención de todo tipo de trámites presenciales entre el 26 de marzo y 17 de abril del año en curso (pudiendo variar dicho plazo de acuerdo a lo que dispongan las autoridades sanitarias considerando la situación por la que atrasamos) en las 35 oficinas que tienen dentro del territorio nacional, sin embargo, ha implementado herramientas para atender al público en general a través de medios electrónicos y, por ende, a distancia.

Fuente: Acuerdo por el que se hace del conoci-

miento del público en general que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, suspende términos y plazos, así como la atención personal en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de Atención al Público, por el periodo comprendido del 26 de marzo al 17 de abril de 2020.

¿Por qué medio puedo solicitar una asesoría, presentar una queja o recibir un servicio de la CONDUSEF?

Se podrá realizar a través de su página web: www.condusef.gob.mx en el que también se podrá tener acceso al Portal de Queja Electrónica, conocer el estado de su asunto, o saber si es beneficiario de una cuenta de depósito o seguro de vida, así como poder presentar una queja contra un despacho de cobranza y conocer el directorio de las Unidades de Atención a Usuarios (UNES) de las instituciones de crédito, entre otros.

Las opciones que se tienen para poder defender sus derechos incluyen la asesoría, el procedimiento conciliatorio, el dictamen técnico, el arbitraje, la orientación jurídica y la defensoría legal gratuita.

En caso de no resolverse la reclamación presentada en su favor, se podrá pedir el arbitraje de la CONDUSEF y en caso de no aceptarlo la contraparte, se podrá pedir el dictamen de la misma para llevarlo a juicio. La propia CONDUSEF le puede proporcionar la ayuda de un abogado especializado, que tiene el nombre de defensor jurídico, quien le ayudará a tramitar su juicio ante los tribunales.

Por otra parte, cualquier persona que suponga que es beneficiaria de algún seguro

de vida, podrá acudir a la CONDUSEF a solicitar información que le permita saber si es beneficiaria de algún seguro de vida, ya sean individuales o colectivos, en su caso.

Asimismo, se podrá hacer por medio del correo electrónico de CONDUSEF: asesoria@condusef.gob.mx

De acuerdo con el blog electrónico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en la página web del Gobierno de México.

Fuente: Artículos 50 bis, 52, 60, 63 y 85 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros ("LPDUSF").

Crédito hipotecario, tarjetas de crédito, créditos de consumo.

El pasado 26 de marzo de 2020, la Asociación de Bancos de México (ABM) que agrupa a los principales bancos de México, emitió un comunicado de prensa (006/2020), a través del cual informó que, ante la contingencia generada por el COVID-19 y con el fin de aminorar los efectos negativos en la economía de las familias y de las empresas, la Banca en su conjunto decidió implementar una serie de medidas y apoyos a sus clientes, que puedan verse imposibilitados para hacer frente a sus compromisos crediticios.

¿A qué créditos aplicarán las medidas y apoyos de los bancos?

Estas medidas aplicarán en los siguientes tipos de créditos: (1) construcción de vivienda, (2) crédito hipotecario, (3) crédito automotriz, (4) crédito personal, (5) crédito de nómina, (6) tarjetas de créditos, (7)

microcrédito, y (8) créditos comerciales a empresas y a personas físicas con actividad empresarial.

¿Cuáles son los beneficios de estas medidas y apoyos ofrecidos por los bancos?

Conforme a las medidas ofrecidas, será posible (1) un diferimiento parcial o total de los pagos de capital y/o intereses, hasta por cuatro meses, con la posibilidad de ampliarlo por dos meses más, de conformidad con el programa de cada banco y las necesidades de cada cliente, y (2) aplicar facilidades para la modificación de contratos de crédito para clientes que hayan sufrido un cambio en su perfil de riesgo.

¿Estas medidas y apoyos aplican de manera automática?

No. Los apoyos se darán de acuerdo con los procesos de implementación que tenga cada banco y de acuerdo con las condiciones particulares de cada cliente. Un punto importante para considerar es que estas medidas aplicarán a los clientes que estuvieran al corriente de sus pagos al 28 de febrero de este año.

¿Qué debo hacer para poder hacer uso y beneficiarme de estas medidas y apoyos ofrecidos por los bancos?

Ten a la mano la información de tu crédito como, por ejemplo: (1) el banco que te hizo el préstamo, (2) el tipo de crédito (hipotecario, automotriz, personal, de consumo, etcétera), (3) el número de tu crédito, (4) de ser posible, los comprobantes de pago de los últimos tres meses, y (5) en general, toda la información que tengas para poder identificar el crédito.

Contacta a tu banco. En principio, no tienes que asistir a una sucursal. Intenta contactar a un representante a través de las plataformas electrónicas y páginas web de cada banco o en sus números de atención a cliente. Un representante del banco te deberá dar la información específica para poder solicitar el apoyo.

Es muy probable que el banco te dé un folio de autorización al momento de solicitar el apoyo. Apúntalo y guárdalo, te servirá para poder confirmar que se haya dado de alta el trámite. También es probable que con motivo del apoyo el banco te solicite la revisión y firma de un acuerdo modificador a tu crédito. Revisa muy bien estos documentos antes de firmarlos.

¿Qué pasa si la sucursal de mi banco está cerrada?

Los bancos están ofreciendo llevar a cabo estos trámites vía telefónica o a través de la banca electrónica. Consulta la información de tu banco en internet y ponte en contacto con uno de sus representantes para obtener más detalles.

¿Tuve que haber padecido el COVID-19 para hacer uso de estos apoyos?

No. No tienes haber contraído la enfermedad para solicitar estos apoyos.

¿Tuve que haber perdido mi empleo o no tener capacidad de pago para hacer uso de estos apoyos?

No. En principio no tienes que haber perdido tu empleo o tu fuente de ingresos para poder hacer uso de estos beneficios temporales.

Uno de mis familiares es el cuentahabiente, ¿puedo hacer el trámite en su lugar?

Ponte en contacto con un representante de un banco con los datos del crédito a la mano para poder confirmar los requisitos para obtener estos beneficios.

Soy beneficiario de un crédito otorgado conforme al “Programa Permanente de Apoyo a las Zonas Afectadas por Desastres Naturales (FIRA), ¿puedo obtener estos beneficios sobre este crédito?

No. Conforme al comunicado de la Asociación de Bancos de México están excluidos de estas medidas de apoyo aquellos créditos que formen parte del FIRA, o bien, para aquellos créditos que ya sean parte de algún otro programa de beneficios.

¿Qué puedo hacer si mi banco no me otorga el beneficio?

Revisa muy bien que cumplas con los requisitos que te requiere el banco. Recuerda que los apoyos ofrecidos variarán de acuerdo con las mecánicas de implementación de cada banco y a las condiciones particulares de cada crédito o cliente. En su caso, intenta contactar a un representante del banco o, en su defecto, de la Asociación de Bancos de México o, en última instancia, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en sus números de atención ciudadana (<https://www.condusef.gob.mx/>) AFORE y otros Fondos

¿Qué es el Buró de Crédito o Sociedad de Información Crediticia?

Las sociedades de información crediticia son empresas privadas, ajenas a las ins-

tituciones de crédito, que se encargan de recopilar la información necesaria para integrar un perfil completo de su historial crediticio, que se conocen comúnmente como “Buró de Crédito”.

Fuente: Definición obtenida de FORBES MÉXICO: <https://www.forbes.com.mx/buro-de-credito-que-es-y-para-que-sirve/>

¿Cómo me puede ayudar Buró de Crédito en esta contingencia sanitaria?

Buró de Crédito trabaja en conjunto con las empresas que otorgan créditos para que los programas de apoyo por el COVID-19 emitidos por dichas empresas, puedan reflejarse adecuadamente en su historial crediticio de sus clientes, que se detalla en los documentos emitidos conocidos como reportes de crédito.

Por lo anterior, es importante que las personas y empresas contacten a la institución de crédito con la que tienen un crédito para que conozcan los diferentes apoyos que les ofrecen.

Fuente: De acuerdo con el anuncio que hace Buró de Crédito a través de su página web: <https://www.burodecredito.com.mx/yomequedoencasa/index.html> para apoyar a los consumidores y las empresas frente a la crisis del COVID-19.

Si no puedo realizar los pagos de mis créditos personales, de hipotecas, de automóviles, de mi pequeña empresa y negocio, tarjetas, nómina, pequeña empresa etc. ¿Cómo se verá afectado mi Buró de Crédito?

La Asociación de Bancos de México (“ABM”), así como muchas instituciones de crédito del país (revisar en el portal

web de cada institución) han emitido programas de apoyos, a fin de brindar apoyos a sus clientes por la emergencia que se está viviendo y la posibilidad de que haya una disminución de sus ingresos. Dichos apoyos consisten en no cobrar durante plazos que van de los 4 a 6 meses de acuerdo con cada institución, lo que quiere decir que las mensualidades, derivadas de los créditos que cada persona o empresa tengan con una institución de crédito, no tendrán que ser cubiertas durante estos plazos. El buró de crédito de cada persona o empresa no se verá impactado de forma negativa ya que el apoyo de las instituciones de crédito incluye el que no se considere como falta de pago y/o reestructura de los créditos. Estamos en una situación de emergencia por el COVID-19 que afecta a todo el mundo y el sector financiero ha reaccionado positivamente en favor de sus clientes.

Es recomendable que verifique personalmente, ya sea vía telefónica o por medios electrónicos, si la institución con la que tiene un crédito contratado, está otorgando los apoyos mencionados anteriormente. En algunos casos el apoyo se puede aplicar de forma automática por la institución y en otros casos hay que solicitarlo expresamente para que se active, siempre y cuando se cumplan ciertos criterios y condiciones, según lo determine cada institución.

Ahora bien, en caso de que no pueda realizar los pagos mencionados en la presente pregunta y la institución no tenga implementado algún apoyo para sus clientes, de los cuales usted pueda ser beneficiario, el buró de crédito registrará en su historial sus faltas de pagos. El buró de crédito

estará obligado por ley a conservar su historial crediticio, incluyendo sus faltas de pagos, en su caso, durante al menos setenta y dos meses, lo cual puede dificultarle contratar nuevos créditos.

Por otra parte, en caso de que la información que registre el buró de crédito en su historial de crédito no sea correcta, usted podrá presentar una reclamación directamente ante dicho buró de crédito, según corresponda.

Fuente: Publicación hecha en la página web sobre las actuaciones que se llevarán a cabo <https://www.abm.org.mx/> y Artículos 23, 25 y 42 al 46 de la Ley para regular las sociedades de información crediticia (“LPSIC”).

Refinanciamiento con Instituciones Bancarias; Condiciones Generales;

¿Puedo renegociar o cambiar los términos de un Contrato de Crédito, argumentando que COVID-19 es un Caso Fortuito o de Fuerza Mayor?

Existen diversos preceptos legales y tesis jurisprudenciales en México que podrían, de manera excepcional, ser fundamentos para que las partes de contratos argumenten la necesidad de reestablecer el equilibrio contractual o la renegociación de sus obligaciones conforme a los contratos de los que sean parte. Este derecho podría surgir en caso que las situaciones que imperaban al momento de la celebración del contrato hayan cambiado de manera significativa y de forma tal que el cumplimiento por una parte de sus obligaciones resulte más oneroso o implique cargas adicionales a las previstas al momento de celebrar el contrato.

Los principios antes establecidos deberán interpretarse de forma estricta y argumentarse con prudencia, ya que son excepciones a la regla general conforme a derecho mexicano que requiere el cumplimiento por las partes de sus obligaciones, en los términos pactados en cada contrato.

Los derechos de las partes dependerán del tipo de obligaciones que deban cumplirse y de la ley aplicable a cada contrato, federal, estatal o de la Ciudad de México, a efecto de determinar si dicha legislación prevé la teoría de la imprevisión. Por lo tanto, se sugiere un análisis particular de cada caso para confirmar los potenciales derechos y obligaciones de los comerciantes en específico. Por ejemplo, el Artículo 1796 Bis del Código Civil del Distrito Federal, establece lo siguiente:

Artículo 1796 Bis.- En el supuesto del segundo párrafo del artículo anterior, se tiene derecho de pedir la modificación del contrato. La solicitud debe hacerse dentro de los treinta días siguientes a los acontecimientos extraordinarios y debe indicarlos motivos sobre los que está fundada. La solicitud de modificación no confiere, por sí misma, al solicitante el derecho de suspender el cumplimiento del contrato. En caso de falta de acuerdo entre las partes dentro de un término de treinta días a partir de la recepción de la solicitud, el solicitante

tiene derecho a dirigirse al juez para que dirima la controversia. Dicha acción deberá presentarse dentro de los treinta días siguientes. Si se determina la procedencia de la acción por ocurrir los acontecimientos a que se refiere el artículo anterior, la parte demandada podrá escoger entre:

- I. La modificación de las obligaciones con el fin de restablecer el equilibrio original del contrato según lo determine el juez.
- II. La resolución del contrato en los términos del siguiente artículo.

Conforme a lo anterior, la primera opción sería tener un acercamiento directo con la institución bancaria en cuestión, a fin de negociar una modificación al contrato. En caso de que las partes no llegaren a un acuerdo, se podría llevar ante un tribunal judicial.

Hacemos énfasis en que la modificación del contrato no suspende el cumplimiento de las obligaciones y en caso de rescisión del contrato, las obligaciones se volverían exigibles. Además, la modificación o extinción de ciertas obligaciones no será aplicable a las obligaciones que hayan existido antes de que sucediera el acontecimiento extraordinario, si no que le aplicaría a las obligaciones posteriores que se encuentren pendientes de cumplimiento.

La presente guía se elabora únicamente con fines informativos y no deberá considerarse como asesoría legal de ningún tipo. Recomendamos en cada caso contactar a sus asesores legales para la toma de cualquier decisión. Es importante señalar que, la información contenida en la presente guía está actualizada y es válida a la fecha de emisión de la misma, por lo que es importante

que revisen de forma regular las disposiciones aplicables a nivel federal, estatal y/o municipal que realicen las autoridades correspondientes que pudieran modificar el contenido o alcance de la guía. Los despachos de abogados, profesionistas y organizaciones involucradas en la preparación de esta guía no emiten ninguna opinión sobre algún asunto en particular.