

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ACUERDO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de las Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación, publicadas el 27 de mayo de 2008.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Procuraduría Federal del Consumidor.- Oficina del C. Procurador.

ANTONIO MORALES DE LA PEÑA, Procurador Federal del Consumidor, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1o., 20, 24, fracción XXII y 27 fracciones I, IX y XI, de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 2, 4 y 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 8, fracciones II y VII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 11, 12 y 13 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y

CONSIDERANDO

Que con motivo de la publicación de las reformas a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, de fechas 25 de junio de 2009 y 25 de mayo de 2010, esta Procuraduría está facultada para modificar las Disposiciones de Carácter General a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las Entidades Comerciales publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de mayo de 2008, para que aquellas entidades comerciales procurando con ello transparentar de manera homogénea en todos los oferentes los costos, términos y condiciones de contratación, para propiciar un adecuado equilibrio en la relación que dichas Entidades mantienen con sus clientes.

Que asimismo, con fundamento en los artículos 11, 12, 13 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con facultades para regular los contratos de adhesión, la publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las Entidades Comerciales, con el objeto de propiciar una mayor transparencia y objetividad en la información que se difunde a través de dichos medios, por lo anteriormente expuesto, he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN, Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LAS DISPOSICIONES DE CARACTER GENERAL A QUE SE REFIERE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS EN MATERIA DE CONTRATOS DE ADHESION, PUBLICIDAD, ESTADOS DE CUENTA Y COMPROBANTES DE OPERACION PUBLICADAS EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 27 DE MAYO DE 2008

ARTICULO PRIMERO.- Se reforman los artículos 1o., 2o., 4o., 5o., 6o., 7o., 8o., 9o., 10, 11, 13, 14, 15, 21, 24, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 34, 35, y el primer párrafo del anexo, se adicionan los artículos 4 bis, 11 bis, 13 bis, 13 ter, 13 quater y 13 quintus, y párrafos cuarto y quinto del anexo, y se deroga el artículo 33, para quedar como sigue:

Artículo 1. Las presentes disposiciones tienen por objeto establecer los procedimientos y requisitos mínimos que deben observar y cumplir las Entidades Comerciales con sus Clientes, en materia de Contratos de Adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación, relativos al otorgamiento de créditos, préstamos o financiamientos al público, en términos de lo dispuesto en la Ley.

.....

I.

II. Cliente o consumidor: indistintamente a la persona que recibe algún crédito, préstamo o financiamiento de alguna Entidad Comercial o que utiliza los medios de disposición emitidos por ésta.

III.

.....

IV. Crédito al Consumo: a las operaciones celebradas por las Entidades Comerciales: créditos directos, denominados en moneda nacional, extranjera o en UDIs, así como los intereses que generen otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolviente asociado a una tarjeta, de créditos personales cuyo monto no exceda el equivalente a tres millones de unidades de inversión, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero.

V. UDIS: a las unidades de inversión a que se refiere el “Decreto por el que se establecen las obligaciones que podrán denominarse en Unidades de Inversión y reforma y adiciona diversas disposiciones del Código Fiscal de la Federación y de la Ley del Impuesto Sobre la Renta”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1 de abril de 1995.

VI. Procuraduría: la Procuraduría Federal del Consumidor.

VII. Contrato de Adhesión: al documento elaborado unilateralmente por las Entidades Comerciales para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven a cabo con sus Clientes.

VIII. Entidad Comercial: a las sociedades que de manera habitual otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público.

IX. Internet: la red electrónica mundial.

X. Ley: la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

XI. Medio de Disposición: a las tarjetas de débito asociadas a depósitos bancarios de dinero a la vista, a las tarjetas de crédito emitidas al amparo de un contrato de apertura de crédito, a los cheques, a las órdenes de transferencia de fondos incluyendo el servicio conocido como domiciliación, así como aquellos otros que el Banco de México reconozca mediante disposiciones de carácter general.

Artículo 2. Los Contratos de Adhesión de las Entidades Comerciales deberán ajustarse a lo dispuesto en el presente capítulo, cuando documenten operaciones y servicios de crédito, incluyendo las operaciones de compraventa a plazo, de pagos diferidos, mutuo y de exhibiciones periódicas mismas que se entenderán como préstamo o financiamiento.

Las Entidades Comerciales, al documentar las operaciones y servicios señalados en el párrafo anterior, en la celebración de Contratos de Adhesión, requerirán del consentimiento expreso por parte del Cliente mediante firma autógrafa o huella digital. Por su parte, el consentimiento del representante de la Entidad Comercial deberá otorgarse por alguno de los medios establecidos por las disposiciones legales aplicables.

De existir operaciones o servicios adicionales al amparo del propio Contrato de Adhesión se debe indicar la forma en que se obtendrá el consentimiento del Cliente, el cual deberá al menos ser por escrito o vía electrónica, por lo que dicho contrato deberá incluir las obligaciones y derechos derivados de las operaciones y servicios adicionales.

Artículo 3. ...

Artículo 4....

I. ...

a) ...

b) ...

II. ...

III. ...

IV. Entregar a los Clientes el ejemplar del Contrato de Adhesión que hayan celebrado.

V. ...

Los clientes contarán con un periodo de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma del Contrato de Adhesión, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria; para la cancelación del contrato de adhesión, en dicho caso, las Entidades Comerciales no podrán cobrar comisión alguna para el cliente por dicho supuesto. Lo anterior, siempre y cuando el cliente no haya utilizado los productos y/o servicios contratados.

Las Entidades Comerciales no podrán condicionar la suscripción de un Contrato de Adhesión, a la contratación o adquisición por parte del Cliente de otro tipo de operaciones y/o servicios con la propia Entidad Comercial o con algún tercero que ésta determine.

Las Entidades Comerciales podrán documentar en un mismo contrato de adhesión dos o más operaciones relacionadas entre sí, cuando al menos alguna de ellas esté regulada por las presentes disposiciones, siempre y cuando se separen claramente en secciones los elementos esenciales de cada acto jurídico.

Las Entidades Comerciales podrán solicitar que se garantice el cumplimiento de las obligaciones de pago a cargo del Cliente por cualquier medio o medios. No obstante lo anterior, en todo caso se asegurarán de que la garantía otorgada no implique prestaciones desproporcionadas u obligaciones inequitativas o abusivas a cargo del Cliente.

Artículo 4 bis. Además de lo dispuesto en el artículo anterior, las Entidades Comerciales que otorguen créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a un medio de disposición deberán observar lo siguiente:

- a) No podrán considerar como obligados solidarios o subsidiarios a los tarjetahabientes adicionales a los cuales el titular del crédito revolvente haya autorizado el uso de tarjetas adicionales.

La Entidad Comercial sólo podrá exigir a cada uno de los tarjetahabientes adicionales el pago derivado de las transacciones que haya efectuado con cargo a la cuenta cuando continúen usando las tarjetas adicionales con posterioridad al fallecimiento del titular del crédito revolvente.

- b) Asegurarán en todo momento que las condiciones y forma de cálculo para los pagos mínimos no resulten en prestaciones desproporcionadas u obligaciones inequitativas o abusivas a cargo del Cliente.

Para los efectos del párrafo anterior se entenderá que constituyen prestaciones desproporcionadas u obligaciones inequitativas o abusivas a cargo del Cliente aquellas que impliquen que éste no pague su crédito, préstamo o financiamiento dentro de un plazo razonable, entre otras.

- c) No cobrarán comisiones por:

i. Sobre giro o intento de sobregiro.

ii. Pago tardío, no pago o cualquier otro concepto equivalente cuando se cobre intereses moratorios durante ese mismo periodo.

iii. Cancelación de una o varias tarjetas de crédito emitidas al amparo de un Contrato de Adhesión ni en su caso por la rescisión y/o terminación anticipada de dicho contrato.

- d) Cobrarán los intereses sobre saldos insolutos diarios comprendidos dentro del periodo de cálculo de dichos intereses.

Artículo 5. ...

I. ...

a) ...

b) ...

c) ...

- d) En su caso, las obligaciones y derechos derivados de las operaciones y servicios adicionales incluidos.

e) En su caso, la indicación respecto de la existencia de seguros asociados a la operación o servicio, así como costo, vigencia, términos, condiciones y cobertura de aquéllos; previa aceptación expresa del cliente para su cobro; en caso de que el seguro sea opcional deberá establecerse que su cancelación no implica la cancelación del contrato.

II. ...

a) ...

b) ...

c) ...

III. Costos, Comisiones, tasas de interés, pagos anticipados y beneficios:

a) El hecho, acto o evento que las genera, monto y método de cálculo de cada una de las Comisiones que cobrarán a los Clientes, así como todos los servicios, eventos o acciones que las generen, especificando su periodicidad.

...

b) Las tasas de interés, expresadas en términos anuales simples, incluyendo las tasas de interés ordinaria y la moratoria. Tratándose de tasas variables se deberá expresar la tasa de referencia y deberán pactar una o más tasas sustitutivas para el evento de que deje de existir la tasa de referencia originalmente pactada, así como el número de puntos porcentuales o fracciones que se adicionan o deducen

Las tasas de interés deberán resaltarse en caracteres distintivos de manera clara, notoria e indubitable.

Las Entidades Comerciales no podrán exigir el pago de intereses por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos.

c) La descripción de la metodología para el cálculo de intereses ordinarios y moratorios, ambos sobre saldos insolutos.

d) El monto total a pagar por el crédito de acuerdo con las condiciones del mismo.

e) Descripción clara de los seguros, premios o bonificaciones ofrecidos.

f) Los términos y condiciones para recibir pagos anticipados y su aplicación al saldo insoluto del principal o a los pagos inmediatos siguientes.

g) Los términos, condiciones y forma de cálculo para los pagos mínimos.

h) Indicar el "CAT".

IV. ...

a) ...

b) Las condiciones y procedimientos para la modificación del Contrato de Adhesión, en términos de lo dispuesto en las presentes disposiciones; en el entendido de que en el caso de cualquier modificación a las Comisiones se sujetará a lo dispuesto en la Ley.

c) ...

d) ...

e) ...

f) En su caso, la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

V. ...

a) ...

b) ...

c) ...

d) Tratándose de operaciones con medios de pago habilitados, la facultad del Cliente para solicitar, sin requisito adicional alguno y en cualquier momento, la cancelación del servicio de domiciliación del pago de bienes y servicios con cargo a sus cuentas, sin responsabilidad alguna para la Entidad Comercial, ni para el cliente. Lo anterior, en el entendido de que no se requiere de la previa autorización o conocimiento de los respectivos proveedores de bienes o servicios.

e) ...

f) ...

g) ...

VI. ...

Artículo 6. Las Entidades Comerciales, deberán agregar una carátula como parte del Contrato de Adhesión, por cada operación o servicio contratado, la cual debe:

I. Contenerse en máximo una página, redactarse en idioma español y con una tipografía con un tamaño de al menos 12 puntos.

II. Contener las características de la operación en el orden que se señala en los cuadros informativos correspondientes del Anexo de las presentes disposiciones, de tal forma que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecidos por diversas Entidades Comerciales.

III. Las carátulas antes señaladas, deberán contener la aceptación o consentimiento del cliente en los términos de las presentes disposiciones y formarán parte integrante del Contrato de Adhesión.

Las mencionadas carátulas deberán incorporar lo siguiente:

a) Las advertencias respecto de tasas y comisiones que representen penalidades para el cliente y los supuestos en los que serían aplicables;

b) Leyendas en atención a la naturaleza de la operación o servicio de que se trate, las cuales, de manera enunciativa mas no limitativa, se referirán a los siguientes riesgos:

I. ...

II. ...

III. ...

IV. Por el sobreendeudamiento de los Clientes: "Cuide su capacidad de pago, generalmente sus pagos por créditos no debe de exceder en conjunto del 35% de sus ingresos periódicos, los costos por mora son muy elevados".

V. Las comisiones que correspondan a penalidades para los Clientes y los supuestos que son aplicables. "Incumplir con tus obligaciones te puede generar comisiones e intereses moratorios"

VI. En caso de que exista un aval, obligado solidario o co-acreditado en la operación: "El avalista, obligado solidario o co-acreditado responderá como obligado principal frente a la Entidad Comercial".

La carátula del Contrato de Adhesión deberá ser entregada al Cliente conjuntamente con el Contrato de Adhesión.

Artículo 7. ...

I. Permitan a las Entidades Comerciales modificar de manera unilateral el contenido del Contrato de Adhesión en contravención de la Ley, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de las presentes disposiciones y de otros ordenamientos que resulten aplicables.

II. ...

III. ...

IV. ...

V. ...

VI. ...

VII. ...

Artículo 8. Las autorizaciones adicionales, cuando así corresponda, que otorgue el Cliente al momento de suscribir el Contrato de Adhesión, tales como las relativas a la investigación sobre su historial crediticio y otras de naturaleza análoga en términos de lo previsto en la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia; o bien, para que su información pueda ser utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios; para recibir publicidad, o cualquier otra autorización, deberán incluirse en una sección especial del Contrato de Adhesión. La firma autógrafa del Cliente deberá constar en forma adicional a la requerida para la celebración del contrato respectivo en cada sección y en términos de lo dispuesto en el segundo párrafo del Artículo 2 de las presentes disposiciones.

Por su parte, la Entidad Comercial deberá informar a los Clientes la información que se recaba de ellos y con qué fines, a través del aviso de privacidad. El tratamiento de los datos personales de los Clientes estará sujeto al consentimiento de su titular, en términos de lo que dispone la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Artículo 9. ...

I. Al momento de la firma del Contrato de Adhesión, indicar el CAT, el cual deberá acompañarse de las leyendas "CAT" o "Costo Anual Total", "Tasa Variable" o "Tasa Fija", según corresponda, así como "para fines informativos y de comparación, además de lo establecido, en su caso, por el Banco de México y las disposiciones legales aplicables. Tratándose de créditos que no estén denominados en moneda nacional, deberá acompañarse adicionalmente de una leyenda que señale la moneda extranjera de que se trate o "UDIS" cuando se encuentren denominadas en dicha unidad de cuenta, o bien, precisar la variable de indexación del importe de la obligación. Lo anterior, en términos de lo señalado en la Ley.

II. ...

III. Los periodos en los que no se generarán intereses.

IV. ...

V. Los términos y condiciones que aplicarán en caso de pagos anticipados.

VI. Los medios y lugares de pago permitidos.

VII. La obligación de la Entidad Comercial de no exigir el pago de los intereses por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos.

VIII. El nombre del aval, obligado solidario, o co-acreditado, en su caso.

...

Artículo 10. La Procuraduría podrá ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión, a fin de adecuarlos a la Ley, leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados. Las Entidades Comerciales contarán con un periodo de **30** días naturales siguientes a la fecha de notificación para modificar su modelo de Contrato de Adhesión.

En caso de que las Entidades Comerciales no realicen las modificaciones ordenadas por la Procuraduría dentro del plazo establecido, ésta podrá ordenar la suspensión del uso de los Contratos de Adhesión, hasta en tanto sean modificados, sin perjuicio de la imposición de las sanciones previstas en la Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Artículo 11. Las Entidades Comerciales tendrán prohibido otorgar créditos y cobrar Comisiones con motivo de ello, cuando tales operaciones no hayan sido solicitadas expresamente por el Cliente, mediante un documento previo a la activación del Medio de Disposición, en el que conste su consentimiento en términos de lo dispuesto en las presentes disposiciones, no se vinculen con un servicio prestado, se pretenda cobrar comisión que inhiba la movilidad de los clientes a otra Entidad o se pretenda cobrar más de una comisión por un mismo hecho, acto o evento.

...

Artículo 11 bis. Las Entidades Comerciales no podrán otorgar cualquier tipo de crédito, préstamo o financiamiento, incluidos los masivamente celebrados a personas incapaces o por minoría de edad, de conformidad a lo establecido en la legislación común

Artículo 12. ...

I. ...

II. ...

III. ...

IV. ...

...

Artículo 13. En el caso de los Créditos Garantizados a la Vivienda, las Entidades Comerciales deben poner a disposición del Cliente, para su consulta, con anterioridad a la celebración de la operación un ejemplar del Contrato de Adhesión, En los créditos en que se eleve el Contrato de Adhesión a escritura pública, la carátula deberá integrarse al respectivo instrumento público como apéndice.

Sección Cuarta

De las Operaciones asociadas a una Tarjeta.

Artículo 13 bis. Las Entidades Comerciales sólo podrán otorgar créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta previa estimación de la viabilidad de pago por parte de los solicitantes, valiéndose para ellos de un análisis a partir de una información cualitativa y cuantitativa que permitan establecer la solvencia crediticia y capacidad de pago del cliente.

Artículo 13 ter. Las Entidades Comerciales deberán documentar por escrito las operaciones en formularios que contengan las solicitudes que utilicen para contratar con sus clientes, señalando al menos lo siguiente:

a) Que le fue informado al cliente el contenido del contrato;

b) En su caso, los datos de inscripción en Registro Público de Contratos de Adhesión, de la Procuraduría.

c) Que le será enviado al cliente el Contrato de Adhesión y su carátula adjuntando el medio de disposición o de identificación, o en su caso establecer que estarán a disposición del cliente en el establecimiento y sucursales de la Entidad Comercial o en Internet cuando así se haya pactado con el cliente.

Artículo 13 quater. Además de los requisitos establecidos en el Artículo 5 de las presentes disposiciones, cuando las Entidades Comerciales otorguen créditos revolventes asociados a una tarjeta de crédito deberán incluir en sus contratos de adhesión lo siguiente:

I. En su caso, el monto de las Comisiones que se cobrarán por la utilización de cajeros automáticos propios de la Entidad Comercial, así como las Comisiones que cobrará la Entidad Comercial en caso de la utilización de cajeros automáticos de una Entidad distinta, observando en todo caso lo dispuesto en la Ley.

II. Una sola tasa de interés ordinaria y/o moratoria máxima, y cuando se trate de tasas promocionales éstas deberán ser inferiores a la tasa ordinaria máxima, para lo cual deberán establecer claramente los términos, condiciones y vigencia de la oferta.

III. Criterios generales para establecer un aumento al límite de financiamiento en líneas de crédito otorgada originalmente mediante la emisión de tarjetas de crédito, la cual deberá ser aceptada por el Cliente en forma verbal, escrita o por medios electrónicos conforme a las disposiciones legales aplicables, y

IV. En la medida de lo posible, cualquier otra cláusula, aclaración o advertencia que estimen pertinente para dejar claramente establecidas las características, términos y condiciones del servicio incluyendo, entre otras, aquellas relacionadas con sus obligaciones consignadas en el artículo 4 bis de las presentes Disposiciones Generales.

Artículo 13 quintus. Las Entidades Comerciales sólo podrán emitir y entregar tarjetas asociadas a nuevos créditos, previa solicitud del cliente en términos de la Ley y las presentes disposiciones, esto no será aplicable a la renovación de créditos mediante la entrega de nuevos medios de disposición.

Sección Quinta

De los procedimientos para la modificación y terminación o cancelación de los Contratos de Adhesión

Artículo 14. Las Entidades Comerciales podrán modificar los Contratos de Adhesión, informando a los Clientes por escrito y de forma fehaciente de tal modificación a los clientes, con al menos treinta días naturales de anticipación a su entrada en vigor, por escrito. Las modificaciones a los Contratos de Adhesión deberán estar disponibles en lugares abiertos al público en sus sucursales y oficinas, o bien, por cualquier otro medio que establezcan las partes. Sin excepción, los Contratos de Adhesión que documenten créditos con plazos fijos de vencimiento, así como créditos garantizados a la vivienda a que se refiere la Ley de Transparencia y Fomento para la Competencia en el Crédito Garantizado no podrán modificados.

...

En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones propuestas, podrá solicitar la terminación del Contrato de Adhesión hasta 60 días naturales después de la entrada en vigor de dichas modificaciones, sin responsabilidad alguna a su cargo, lo que deberá estar contemplado en el propio contrato de adhesión, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente solicite dar por terminada la operación o el servicio de que se trate. Los adeudos pendientes por parte del Cliente deberán liquidarse conforme a las condiciones originalmente contratadas, salvo aquellos que se hayan realizado conforme a las modificaciones propuestas por las Entidades Comerciales.

Las Entidades Comerciales no podrán cobrar cantidad adicional alguna por la terminación de la prestación de los servicios, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente solicite dar por terminado el servicio.

Artículo 15. Los Clientes podrán solicitar, en todo momento, la terminación y/o cancelación de los Contratos de Adhesión, bastando para ello la presentación de una solicitud por escrito en el domicilio del establecimiento o sucursal de la Entidad Comercial o, bien por teléfono, o cualquier otro medio que se hubiere pactado en dicho contrato. En todo caso, la Entidad Comercial deberá proporcionar al Cliente una referencia o código o una constancia que identifique la solicitud de terminación o cancelación que señale fecha y hora de recepción.

Las Entidades Comerciales no podrán cobrar comisión, cargo y cualquier monto por concepto de terminación y/o cancelación del contrato de adhesión, ni por las gestiones necesarias para liberar las garantías otorgadas.

Por su parte, las Entidades Comerciales deberán observar además lo siguiente:

I. Cuando documenten aperturas de crédito en cuenta corriente asociados a una Tarjeta deberán bloquear la línea de crédito correspondiente y el medio de disposición a partir del mismo día en que reciba la solicitud de terminación, adoptar las acciones necesarias para rechazar cualquier disposición de crédito que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los medios de disposición, por lo que cualquier cargo que se realice a partir del momento de la citada cancelación, no podrá ser imputado al Cliente.

II. Cancelar sin su responsabilidad, los servicios de domiciliación en la fecha de la solicitud de terminación y/o cancelación, con independencia de quien conserve la autorización de los cargos correspondientes.

Dar por terminado al día hábil siguiente de la presentación de la solicitud por parte del Cliente, el Contrato de Adhesión, salvo que existan adeudos pendientes por cubrir por parte de éste, en cuyo caso, la terminación del contrato se verificará una vez realizado el pago correspondiente.

Para tales efectos, las Entidades Comerciales deberán dar a conocer a sus Clientes el importe adeudado a más tardar dentro de un plazo de 10 días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud de terminación.

III. ...

IV. Realizado el pago del importe adeudado por parte del Cliente a la Entidad Comercial, ésta deberá poner a disposición del Cliente un documento, o bien un estado de cuenta, que dé constancia del fin de la relación contractual, de la cancelación de los derechos y obligaciones derivados del Contrato de Adhesión que se dé por terminado y de la inexistencia de adeudos entre las partes.

Las Entidades Comerciales una vez que se hubiere agotado el procedimiento previsto en este artículo, no podrán efectuar al Cliente requerimiento de pago alguno. Las Entidades Comerciales no podrán cobrar ni reportar como adeudos vencidos a las sociedades de información crediticia, las Comisiones pendientes de pago por parte del Cliente, siempre que este último hubiese cubierto a la Entidad Comercial el saldo que ésta le hubiere notificado a la terminación del Contrato de Adhesión, en términos de lo previsto en este artículo. En estos casos, las Entidades Comerciales deberán cancelar la cuenta e informar a las sociedades de información crediticia que la cuenta está cerrada sin adeudo alguno.

Artículo 16. ...

...

Artículo 17. ...

...

...

Artículo 18. ...

...

I. ...

II. ...

...

...

Artículo 19. ...

...

Artículo 20. ...

...

Artículo 21. ...

I. ...

II. Cuando sea obligatoria la inclusión del CAT, las Entidades Comerciales deben:

a. Anteponer las siglas "CAT" e indicar su valor ambos en negrillas con tipografía de al menos 2 puntos mayores del tamaño promedio de la escritura, sin considerar las leyendas obligatorias.

b. Incluir las leyendas obligatorias referidas en las disposiciones de carácter general emitidas por el Banco de México en términos del artículo 8 de la Ley, según corresponda, las cuales deben ser legibles y de un tamaño de al menos 8 puntos, y

c. Incorporar la fecha de cálculo o vigencia.

...

III. ...

Artículo 22. ...**Artículo 23. ...**

I. ...

III. ...

....

Artículo 24. Las Entidades Comerciales deberán proporcionar a la Procuraduría cuando ésta lo requiera, un ejemplar de los mensajes publicitarios, en un plazo no mayor a quince días naturales contados a partir del requerimiento, en formatos acordes al medio en que sean difundidos, tales como textos, cintas de audio, de video y cualesquiera otros.

Artículo 25. ...

...

...

...

Artículo 26. ...

I. ...

II. ...

III. ...

a) Tratándose de materiales transmitidos por medios audiovisuales, el texto se deberá ubicar horizontalmente, con una duración mínima de 5 segundos, con un mínimo de 15 puntos.

b) Tratándose de publicaciones impresas tales como en revistas, periódicos, mensajes transmitidos vía correo electrónico, entre otros, la tipografía deberá tener un mínimo de 9 puntos o del mismo tamaño del texto del mensaje principal de la publicidad y que sea patente en forma clara.

c) ...

d) ...

IV. ...

...

...

V. ...

...

Artículo 27. ...

I. ...

a) ...

b) Modalidades de contratación, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa:

b.1 ...

b.2 ...

b.3 ...

II. ...

III. ...

a) ...

b) ...

IV. ...

a) ...

b) ...

V. ...

...

...

Los simuladores que, en su caso, las Entidades Comerciales incluyan en su dirección electrónica en Internet, deberán calcular el CAT vigente y revelarlo, así como la tasa de interés expresada en los términos que para tales efectos determine el Banco de México, en ejercicio de las facultades que la Ley del Banco de México y otras disposiciones le otorgan. Asimismo, deberán presentar la tabla de amortización del financiamiento mostrando los pagos y saldo insoluto de principal, acorde con las características de la operación o servicio de que se trate, salvo los créditos revolventes.

...

Artículo 28. ...

...

En ningún caso la Entidad Comercial podrá pactar que no se genere el estado de cuenta.

...

Artículo 29.

...

...

Artículo 30. En la elaboración de los estados de cuenta, las Entidades Comerciales deberán utilizar una tipografía con un tamaño de al menos 10 puntos para los conceptos a que se refieren los artículos 32 y 35 de las presentes disposiciones, y verificar que los textos utilicen elementos de diseño que faciliten su lectura. Asimismo, en caso de que las Entidades Comerciales utilicen abreviaturas, deberán establecer en el estado de cuenta el significado de las referencias, las cuales se resaltarán en negrillas.

Artículo 31. ...

I. ...

a) ...

b) ...

II.- En los casos en que la operación o servicio contratado, no haya registrado movimientos en los últimos seis meses, las Entidades Comerciales podrán optar por suspender el envío al domicilio del Cliente del estado de cuenta con la periodicidad pactada, debiendo en todo caso enviar dicho estado de cuenta cuando menos una vez al año. De existir un movimiento posterior a la suspensión, las Entidades Comerciales deberán reanudar el envío del estado de cuenta al Cliente.

...

III. ...

Artículo 32. ...

I. La denominación social de la Entidad Comercial, así como, el domicilio y número telefónico de ésta o de la sucursal donde se haya contratado la operación o servicio correspondiente.

II. ...

III. ...

IV. ...

a) ...

b) ...

c) ...

d) ...

Tratándose de consumos en moneda extranjera, deberá incluirse por lo menos el monto en la divisa en que se efectuó la operación, y el monto en moneda nacional correspondiente a cada uno de los cargos.

V. ...

...

VI. Los saldos inicial y final a la fecha de corte del periodo.

VII. ...

VIII. ...

IX. El pago mínimo requerido, en su caso, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Adhesión.

X. ...

XI. ...

XII. La fecha límite de pago, en caso de que dicha fecha corresponda a un día inhábil, el pago podrá efectuarse sin cargo adicional alguno el día hábil siguiente, para lo cual se deberá incluir la leyenda "fecha límite de pago"..

XIII. La tasa de interés ordinario y la moratoria, expresada en términos anuales simples y en porcentaje, así como el monto de intereses a pagar, en términos de lo que en su caso, determine el Banco de México, en ejercicio de las facultades que la Ley del Banco de México y otras disposiciones le otorgan.

XIV. El saldo insoluto del principal; los pagos recibidos en el periodo, incluyendo, según sea el caso, los anticipados; la aplicación de cada pago y, en su caso, los cargos efectuados en el propio periodo, indicando el concepto; el número de pagos pendientes, cuando hubiere, así como el monto del pago tratándose de pagos fijos.

XV. Tratándose de pagos anticipados parciales, el nuevo saldo insoluto, así como la correspondiente reducción del monto de los intereses, del monto de los pagos o del número de pagos pendientes, según sea el caso.

XVI. El monto base sobre el cual fue calculado el interés ordinario y moratorio en su caso, en términos de lo previsto en el contrato correspondiente.

XVII. Tratándose de ventas a plazo, deberá proporcionarse al menos la información relativa al número total de mensualidades, al número de pago que corresponda, al importe de dicho pago, así como el saldo insoluto pendiente por pagar.

XVIII. Para el caso de créditos garantizados a la vivienda, el cálculo de CAT que corresponda al resto de la vigencia del crédito.

XIX. En su caso, un apartado que señale los cargos objetados por el Cliente, en el periodo.

XX. Los datos de contacto de atención al cliente para presentar solicitudes, aclaraciones o reclamaciones vinculadas con la operación o servicio de que se trate, así como los plazos para ello. Lo anterior, deberá mostrarse en negrillas y deberá incluir también el número telefónico y correo electrónico de atención al cliente de la Entidad Comercial, así como el número telefónico y dirección en Internet de la Procuraduría, para atención del Cliente.

XXI. En caso de que exista el cobro de un seguro inherente a la operación, se deberá establecer el monto de pago, vigencia y cada vez que se renueve su vigencia, y

XXII. Las leyendas aplicables a que se refiere el Artículo 6 de las presentes disposiciones.

XXIII. En su caso, la indicación del CAT.

Artículo 33. Se deroga.

Artículo 34. La Procuraduría podrá ordenar que se modifiquen los estados de cuenta que expidan las Entidades Comerciales, a fin de adecuarlos a la Ley, leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados. Las Entidades Comerciales contarán con un periodo de 30 días naturales siguientes a la fecha de notificación para modificar sus estados de cuenta.

En caso de que las Entidades Comerciales no realicen las modificaciones ordenadas por la Procuraduría dentro del plazo establecido, ésta podrá ordenar la suspensión del uso de los estados de cuenta, hasta en tanto sean modificados, sin perjuicio de la imposición de las sanciones previstas en la Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Sección Segunda

Del contenido de los estados de cuenta de tarjetas de crédito y créditos al consumo

Artículo 35. En los estados de cuenta relativos a tarjetas de crédito-créditos revolventes y créditos al consumo, en adición a lo establecido en los artículos 30, 31, y 32 de estas disposiciones, las Entidades Comerciales deberán incorporar lo siguiente:

I. ...

II. ...

III. ...

IV. ...

V. ...

VI. ...

VII. ...

Artículo 36. ...

...

Artículo 37. ...

I. ...

II. ...

III. ...

IV. ...

V. ...

VI. ...

VII. ...

VIII. ...

IX. ...

Artículo 38.

Artículo 39. ...

...

Artículo 40. ...

Artículo 41. ...

TRANSITORIOS

ARTICULO PRIMERO. El presente acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

ARTICULO SEGUNDO. Las Entidades Comerciales dispondrán de un plazo de noventa días naturales, contados a partir de la entrada en vigor de las presentes disposiciones, para ajustar sus Contratos de Adhesión, estados de cuenta y comprobantes de operación, al contenido de las presentes disposiciones.

Asimismo, las Entidades Comerciales dispondrán de un plazo de cuarenta y cinco días naturales, contados a partir de la entrada en vigor de las presentes disposiciones, para ajustar su publicidad al contenido de las presentes disposiciones.

ARTICULO TERCERO. Los Contratos de Adhesión celebrados por las Entidades Comerciales con anterioridad a la entrada en vigor de las presentes disposiciones, se mantendrán en los términos en que éstos hayan sido celebrados. Sin perjuicio de lo anterior, las Entidades Comerciales deberán observar lo previsto en las presentes Disposiciones para cualquier renovación o modificación que se efectúe a los mismos, siempre que se lleven a cabo con posterioridad a la fecha establecida en el artículo segundo transitorio anterior.

ARTICULO CUARTO. Las Entidades Comerciales que cuenten con registro previo de sus modelos de contrato de adhesión ante la Procuraduría conforme a las Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las entidades comerciales publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 25 de mayo de 2008, deberán de adecuarlos conforme a lo establecido en la presente modificación de dichas disposiciones. En caso de que no se realicen las adecuaciones dentro del plazo señalado en el artículo segundo transitorio, la Procuraduría procederá en términos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor a cancelar los registros de los contratos de adhesión inscritos por las Entidades Comerciales.

Atentamente

México, D.F., a 28 de marzo de 2011.- El Procurador Federal del Consumidor, **Antonio Morales de la Peña**.- Rúbrica.

ANEXO

Cuadro Informativo que deberá insertarse como carátula en los Contratos de Adhesión respecto de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento

Las Entidades Comerciales deberán incluir como carátula de los contratos de adhesión, el cuadro informativo que a continuación se describe, precisando las características aplicables a la operación de que se trate. Dicha carátula deberá contener el consentimiento del Cliente e indicará que ésta forma parte integrante del contrato respectivo.

...

...

En el recuadro de las comisiones, la Entidad Comercial deberá indicar aquellas que implique cobros con motivo de una penalidad, por la disposición de bienes, y por el uso de los medios de disposición.

Si existen otras Comisiones se incluirá la leyenda "Para otras comisiones consulte _____". Indicando la cláusula del contrato en la que se encuentren.

(R.- 323409)