

**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.**

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

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 expedición de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, esta Procuraduría está facultada para emitir disposiciones de carácter general para regular lo relativo a los contratos de adhesión que utilicen las Entidades Comerciales que de manera habitual otorguen créditos, préstamos o financiamientos al público, 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 base en la referida Ley, la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con facultades para regular la publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las citadas 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 las siguientes:

**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  
EMITIDOS POR LAS ENTIDADES COMERCIALES**

**CAPITULO I**

**OBJETO**

**Artículo 1.** Las presentes disposiciones tienen por objeto regular los Contratos de Adhesión, la publicidad, los estados de cuenta y los comprobantes de operación, de las Entidades Comerciales, relativos al otorgamiento de créditos, préstamos o financiamientos al público, en términos de lo dispuesto por los artículos 11, 12 y 13 de la Ley, respectivamente.

Para los efectos de las presentes disposiciones, se entenderá, en singular o plural, por:

- I. CAT: al costo anual total de financiamiento determinado conforme a las disposiciones de carácter general que expida el Banco de México en términos de lo dispuesto por el artículo 8 de la Ley, expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos, préstamos o financiamientos que otorgan las Entidades Comerciales.
- II. Cliente: 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. Comisión: Independientemente de su denominación o modalidades es el cargo en dinero, que una Entidad Comercial cobre a un cliente por las operaciones de crédito, préstamo o financiamiento, así como por el uso o aceptación de medios de disposición.

Las Comisiones no incluirán los cobros por concepto de tasas de interés que realicen las Entidades Comerciales.

- IV. 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.
- V. Procuraduría: la Procuraduría Federal del Consumidor.
- VI. 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.
- VII. Entidad Comercial: a las sociedades que de manera habitual otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público.
- VIII. Internet: la red electrónica mundial.
- IX. Ley: la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2007.
- X. Medio de Disposición: las tarjetas de crédito emitidas al amparo de un contrato de apertura de crédito, a las órdenes de transferencia de fondos incluyendo el servicio conocido como domiciliación, así como aquéllos otros que el Banco de México reconozca mediante disposiciones de carácter general.

## CAPITULO II

### DE LOS CONTRATOS DE ADHESION

#### Sección Primera

#### Disposiciones comunes

**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 y de exhibiciones periódicas mismas que se entenderán como préstamo o financiamiento.

Las Entidades Comerciales, al documentar las operaciones y servicios señaladas en el párrafo anterior, en la celebración de Contratos de Adhesión, requerirán del consentimiento expreso por parte del Cliente mediante firma autógrafa.

**Artículo 3.** Las Entidades Comerciales, deberán informar de manera clara, precisa y veraz al público, independientemente del medio por el que lo realicen, lo relativo a las operaciones y servicios, a que se refieren las presentes disposiciones, que ofrezcan, con la finalidad de transparentar las mismas.

**Artículo 4.** Las Entidades Comerciales, en la celebración de sus Contratos de Adhesión, deberán en todo momento observar lo siguiente:

- I. Redactar los Contratos de Adhesión en idioma español, utilizando para su elaboración formatos que faciliten la lectura, para lo cual dichos contratos deberán:
  - a) Dividirse en capítulos, apartados, incisos o cualquier otro método que facilite su comprensión y la identificación de las operaciones o servicios que ampare el documento, así como los derechos y obligaciones que se asumen.
  - b) Presentarse en una tipografía con un tamaño de al menos 8 puntos, resaltando en negrillas las subdivisiones a que hace referencia el inciso anterior, así como el título de las cláusulas.
- II. Mantener en su establecimiento y sucursales ejemplares de los contratos de adhesión a disposición del público.
- III. Explicar al cliente el contenido y alcance del contrato de adhesión.
- IV. Entregar a los Clientes un ejemplar del Contrato de Adhesión que hayan celebrado.

- V. Evitar, en la medida de lo posible, la incorporación de referencias a otros documentos, procurando, en todo caso, establecer el texto íntegro al cual se haga referencia.

Las Entidades Comerciales no podrán condicionar la suscripción de un Contrato de Adhesión, a la contratación 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, otro tipo de productos que involucren dos o más operaciones o servicios, sean o no inherentes a las operaciones o servicios a que se refieren las presentes disposiciones, siempre y cuando se separen claramente en secciones los elementos esenciales de cada acto jurídico.

**Artículo 5.** Los Contratos de Adhesión que las Entidades Comerciales elaboren para documentar las operaciones o servicios que celebren con sus Clientes, deberán contener, por lo menos, lo siguiente:

I. Objeto del Contrato de Adhesión:

- a) La descripción específica y detallada sobre la operación o servicio objeto del contrato, de sus características, términos, condiciones, así como de los derechos y obligaciones que adquieren cada una de las partes y la mención de los medios de disposición que, en su caso, se vinculen a la operación o servicio de que se trate.
- b) La descripción del tipo de operación o servicio a contratarse en función a la obligación de los Clientes, señalando si ésta es individual o colectiva, ya sea mancomunada o solidaria.
- c) En su caso, las fechas de corte de la operación de que se trate, para efectos del cómputo de los intereses.
- d) En su caso, la inclusión de operaciones y servicios adicionales que pueden contratarse al amparo del propio Contrato de Adhesión, indicando los costos y el procedimiento para obtener la previa y expresa autorización por parte del Cliente, siempre que en el propio Contrato de Adhesión se incluyan los términos y condiciones aplicables al contenido obligacional de las referidas operaciones y servicios adicionales.
- 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.

II. Sujetos del Contrato de Adhesión:

- a) La denominación social, Registro Federal de Contribuyentes y domicilio de la Entidad Comercial contratante, y en su caso su dirección en Internet.
- b) Los datos de localización y contacto del establecimiento, sucursal o centro de atención de la Entidad Comercial que sirva como enlace con el Cliente, para efectos de consultas de saldo, aclaraciones, movimientos, entre otros.
- c) El nombre completo del Cliente o Clientes, domicilio y, en su caso, del aval, obligado solidario o co-acreditado o persona autorizada por el Cliente para disponer de recursos o solicitar el servicio.

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

- a) El concepto, 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.

Lo anterior, en el entendido de que dichas Comisiones deberán corresponder a hechos efectivamente realizados y estar relacionadas exclusivamente con la operación o servicio documentado en el Contrato de Adhesión.

- b) En su caso, el monto de las Comisiones que se cobrarán por la utilización de cajeros automáticos propios de la Entidad Comercial con la que se haya contratado, así como las Comisiones que cobrará la Entidad Comercial en caso de la utilización de cajeros

automáticos de una Entidad Financiera, observando en todo caso lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley.

- c) Las tasas de interés, expresadas en términos anuales simples, incluyendo las tasas de interés ordinaria y moratoria. Tratándose de tasas variables se deberá expresar la tasa de referencia y el número de puntos porcentuales o fracciones que se adicionan o deducen o, en su caso, los límites máximos o mínimos fijados.
- d) La descripción de la metodología para el cálculo de intereses ordinarios y moratorios, ambos sobre saldos insolutos.
- e) El monto total a pagar por el crédito de acuerdo con la metodología que emita el Banco de México.
- f) Descripción clara de los seguros, premios o bonificaciones ofrecidos.

**IV.** Vigencia, modificaciones y terminación:

- a) El plazo de vigencia del Contrato de Adhesión cuando resulte aplicable, especificando si puede o no ser prorrogable y, en su caso, el plazo de las prórrogas, indicando los requisitos para solicitarlas.
- b) Las condiciones y procedimientos para la modificación del Contrato de Adhesión, en el entendido de que cualquier modificación a las Comisiones se sujetará a lo dispuesto por el artículo 7 de la Ley.
- c) En su caso, las penas convencionales, las cuales deberán ser proporcionales y equitativas, incluyendo sus características, montos y formas de determinación, supuestos o hechos que las generen y procedimientos para hacerlas efectivas.
- d) La descripción, en su caso, de las causales, condiciones, requisitos y procedimientos para la rescisión del contrato o terminación de éste, debiendo observarse lo dispuesto por los artículos 14 y 15 de estas disposiciones.
- e) En su caso, los datos de inscripción en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- f) Los términos y condiciones para recibir pagos anticipados y su aplicación al saldo insoluto del principal o a los pagos inmediatos siguientes.

**V.** Servicios y atención al Cliente:

- a) La periodicidad y medios a través de los cuales la Entidad Comercial proporcionará o pondrá a disposición de los Clientes el estado de cuenta respectivo.
- b) Los requisitos para realizar consultas de saldos, transacciones y movimientos en los lugares y a través de los medios pactados.
- c) La descripción del proceso y medios para la presentación y seguimiento de solicitudes, aclaraciones, inconformidades y quejas, relacionados con la operación o servicio contratado, indicando el tiempo en el que serán atendidas.
- 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. 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) El momento a partir del cual cesa la responsabilidad del Cliente por el uso de los medios de disposición, en caso de defunción, robo, extravío o por la realización de hechos ilícitos, en perjuicio del Cliente.

- f) El lugar y número telefónico del centro de atención de la Entidad Comercial que sirva como enlace con el Cliente para presentar inconformidades y quejas.
  - g) El número telefónico de atención al consumidor y dirección en Internet de la Procuraduría.
- VI. Las demás cláusulas e información que las Entidades Comerciales deben incluir conforme a las leyes que las rigen o de acuerdo con los requerimientos efectuados en términos de las disposiciones aplicables por parte de las autoridades competentes.

**Artículo 6.** Las Entidades Comerciales, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 4 y 5 anteriores, deberán agregar como carátula del Contrato de Adhesión, en una tipografía con un tamaño de al menos 12 puntos y en una sola página, los cuadros informativos contenidos en el Anexo de las presentes disposiciones, según corresponda, en los que deberán precisarse las características de la operación que documente el Contrato de Adhesión que se señala en los referidos cuadros. Las carátulas antes señaladas, deberán contener la aceptación o consentimiento del cliente y la firma autógrafa de las partes y formarán parte integrante del Contrato de Adhesión.

Tratándose de operaciones o servicios que se documenten en un mismo instrumento, las Entidades Comerciales deberán elaborar las carátulas correspondientes a las operaciones y servicios efectivamente contratados. Las carátulas antes señaladas, deberán contar con la aceptación o consentimiento del Cliente, atendiendo lo señalado en el último párrafo del artículo 2 anterior y formarán parte integrante del Contrato de Adhesión.

Las mencionadas carátulas deberán incorporar 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 riesgos siguientes:

- I. Por tasa de interés variable: "Los intereses de este crédito son la tasa variable; el monto de intereses a pagar varía conforme al comportamiento del índice de referencia, por lo que el monto total a pagar es incierto, lo que implica un mayor riesgo para usted".
- II. Por ajustes en la cantidad a pagar en pesos o en otra moneda, con motivo de la aplicación de alguna variable que determine dicho importe: "Los montos a pagar de este crédito varían conforme al comportamiento de la moneda, índice o referencia, por lo que el monto total a pagar es incierto, lo que implica un mayor riesgo para usted".
- III. Por cubrir únicamente el pago mínimo en créditos revolventes: "Si únicamente se paga el mínimo requerido usted pagará su crédito en \_\_\_\_\_ meses".
- IV. Por el sobreendeudamiento de los Clientes: "Cuide su capacidad de pago, generalmente no debe de exceder del 35% de sus ingresos periódicos, los costos por mora son muy elevados".

**Artículo 7.** Los Contratos de Adhesión no podrán contener cláusulas que:

- I. Permitan a las Entidades Comerciales modificar 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. Establezcan términos de prescripción inferiores a los legales.
- III. Obliguen al Cliente a renunciar a la protección de la Ley y de la Ley Federal de Protección al Consumidor o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.
- IV. Liberen a la Entidad Comercial de su responsabilidad civil, excepto cuando el cliente incumpla el contrato.
- V. Trasladen al cliente o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad civil de la Entidad Comercial.
- VI. Impliquen prácticas discriminatorias.

- VII.** Impliquen prestaciones desproporcionadas a cargo de los Clientes, obligaciones inequitativas o abusivas o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**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 último párrafo del artículo 2 de las presentes disposiciones.

Lo anterior en el entendido de que las Entidades Comerciales no podrán condicionar la suscripción de un Contrato de Adhesión, a la autorización por parte del Cliente para recibir publicidad o para que su información sea utilizada con fines mercadotécnicos, publicitarios o de cualquier otra índole.

Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio de que los Clientes podrán, en cualquier momento, revocar este consentimiento y solicitar su inscripción en el Registro Público de Consumidores a que se refiere el artículo 18 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

#### Sección Segunda

#### **Contratos de Adhesión que documenten operaciones de crédito, préstamo o financiamiento que otorguen las Entidades Comerciales**

**Artículo 9.** Las Entidades Comerciales, además de observar lo dispuesto en la Sección Primera anterior, deberán incluir en los Contratos de Adhesión de sus operaciones, lo siguiente:

- 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 exclusivamente". 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 indización del importe de la obligación. Lo anterior, en términos del artículo 8 de la Ley.
- II.** Tratándose de operaciones en las que se contemple una tasa de referencia, deberán indicarse las tasas de referencia sustitutivas para el evento de que deje de existir la tasa de referencia, debiendo especificar el orden en que dichas tasas sustituirán a la original.
- III.** La forma, en su caso, para determinar los pagos mínimos, así como los periodos en los que no se generarán intereses.
- IV.** La periodicidad y fecha límite de pago, ya sea determinada o determinable, para cada periodo.
- V.** Los lineamientos generales que podrían dar lugar a un aumento al límite de financiamiento en líneas de crédito otorgada originalmente mediante la emisión de tarjetas de crédito, estableciendo la facultad de que el Cliente la rechace y los procedimientos para ello.
- VI.** Los términos y condiciones que aplicarán en caso de pagos anticipados.
- VII.** Los medios y lugares de pago permitidos.
- VIII.** Tratándose de operaciones de apertura de crédito se deberá indicar que el pago de los intereses no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos.
- IX.** El nombre del aval, obligado solidario, o co-acreditado, en su caso.

Las Entidades Comerciales deberán entregar al momento de celebrar el Contrato de Adhesión, en su caso, la tabla de amortización correspondiente, en adición a lo establecido en la fracción IV del artículo 4 de las presentes disposiciones.

**Artículo 10.** La Procuraduría podrá ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificadas.

**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.

Los créditos, préstamos o financiamientos que se otorguen en contravención a lo dispuesto en este artículo, no podrán reportarse como un nuevo crédito a cargo del Cliente respectivo en las sociedades de información crediticia.

#### Sección Tercera

#### **Contratos de Adhesión que documenten operaciones de Crédito garantizado a la vivienda**

**Artículo 12.** Las Entidades Comerciales, en los Contratos de Adhesión que documenten Créditos Garantizados a la Vivienda a que se refiere la Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado y las disposiciones que emanen de ella, deberán incluir además de lo señalado en la Sección Primera y artículo 9 anteriores, cláusulas relativas a:

- I. El capital principal o monto del préstamo, crédito o financiamiento, en donde se advierta su importe y forma de entrega.
- II. Las condiciones que deba cumplir el acreditado antes de disponer del capital y el plazo para cumplirlas.
- III. La forma en que se amortizará el adeudo, considerando, en su caso, el número, periodicidad y cuantía de los pagos.
- IV. La aceptación expresa de que recibirá pagos anticipados, sin penalización alguna, por parte del Cliente o de cualquier Entidad Financiera o Comercial que se dedique habitualmente al otorgamiento de los créditos descritos en el primer párrafo del presente artículo; además, cederá o subrogará en caso de pago total efectuado por estas últimas, todos sus derechos derivados del préstamo, crédito o financiamiento. Asimismo que aceptaría la sustitución de deudor, cuando éste reúna la calidad crediticia que corresponda.

Las cláusulas del Contrato de Adhesión que incluyan lo señalado en las fracciones I a IV anteriores, deberán estar visiblemente identificadas.

**Artículo 13.** En el caso de los Créditos Garantizados a la Vivienda, como excepción a lo dispuesto por la fracción IV del artículo 4 anterior, no será necesario entregar al Cliente copia firmada del Contrato de Adhesión, siempre que de conformidad con las disposiciones aplicables, aquél deba elevarse a escritura pública. En este último caso, el Anexo a que se refiere el artículo 6 de las presentes disposiciones deberá integrarse al respectivo instrumento público como Apéndice; sin perjuicio de proporcionar un ejemplar de dicha carátula al Cliente, así como el modelo del clausulado que contenga los derechos y obligaciones de las partes.

#### Sección Cuarta

#### **De los procedimientos para la modificación y terminación de los Contratos de Adhesión**

**Artículo 14.** Las Entidades Comerciales podrán modificar los Contratos de Adhesión, informándoles de tal modificación a los clientes, con treinta días naturales de anticipación a su entrada en vigor, por escrito, así como su colocación en lugares abiertos al público en sus sucursales y oficinas, o bien, por cualquier otro medio que establezcan las partes.

En adición a lo anterior, las Entidades Comerciales en el envío o emisión de estados de cuenta a sus Clientes deberán incluir un aviso sobre las modificaciones realizadas a los Contratos de Adhesión.

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.

Las Entidades Comerciales deberán sujetarse a lo previsto en el artículo 7 de la Ley para cualquier modificación a las Comisiones, observando además lo siguiente:

- I. 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, y
- II. Tratándose de 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 y las disposiciones que emanen de ella, las Entidades Comerciales no podrán incrementar el monto o número de Comisiones, debiendo estarse a lo pactado con el Cliente hasta el vencimiento, salvo que se reestructure la operación de que se trate, para lo cual se deberá obtener el consentimiento del Cliente observando las formalidades que al efecto establezcan las disposiciones aplicables.

Las tasas de interés fijas y las tasas de referencia de las tasas de interés variables, así como su metodología de cálculo no podrán modificarse salvo que se reestructure la operación de que se trate, para lo cual se deberá obtener el consentimiento del Cliente observando las formalidades que al efecto establezcan las disposiciones aplicables.

**Artículo 15.** Los Clientes, salvo por lo establecido en otras disposiciones, podrán solicitar, en todo momento, la terminación 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, en términos de la legislación aplicable, a través de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, siempre y cuando la Entidad Comercial de que se trate así lo haya pactado o habilitado para tales efectos, sujeto a lo siguiente:

- I. Las Entidades Comerciales, deberán atender las solicitudes de terminación de los Contratos de Adhesión o cancelación, en el domicilio del establecimiento o sucursal de la Entidad Comercial, de los medios de disposición incluidos los servicios de domiciliación, sin perjuicio de que además puedan brindar este servicio a través de medios electrónicos, de cómputo o de telecomunicaciones. En todo caso, la Entidad Comercial deberá proporcionar al Cliente un código o una constancia que identifique la solicitud de terminación.
- II. El Contrato de Adhesión se dará por terminado el día hábil siguiente al de la presentación de la solicitud por parte del Cliente, 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, en términos de lo dispuesto en la fracción I.

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.

No obstante lo anterior, los medios de disposición vinculados al Contrato de Adhesión deberán cancelarse en la fecha de presentación de la solicitud, por lo que el Cliente deberá hacer entrega de éstos o manifestar por escrito y bajo protesta de decir verdad, que no cuenta con ellos, por lo que no podrá hacer disposición alguna a partir de dicha fecha. Las Entidades Comerciales deberán 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 registre a partir del momento de la citada cancelación, no podrá ser imputado al Cliente.

- III. En la fecha que se dé por terminada la operación, la Entidad Comercial deberá entregar al Cliente cualquier saldo que éste tenga a su favor, por cualquier medio que el propio Cliente indique, deduciendo en su caso, las Comisiones y cualquier otra cantidad que en términos del Contrato de Adhesión y de las disposiciones aplicables, pueda resultar a cargo del Cliente.
- IV. Realizado el pago por parte del Cliente a satisfacción de 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.
- V. Las Entidades Comerciales deberán cancelar, sin su responsabilidad, la domiciliación del pago de bienes y servicios con cargo a las cuentas correspondientes, con independencia de quién conserve la autorización del Cliente de los cargos correspondientes; cuando medie solicitud expresa del Cliente.

La citada cancelación surtirá efectos a más tardar el día hábil siguiente a aquél en que las referidas instituciones reciban la solicitud, por lo que a partir de dicha fecha deberán rechazar cualquier cargo por dicho concepto.

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 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 informar a las sociedades de información crediticia que la cuenta está cerrada sin adeudo alguno.

### CAPITULO III

## DE LA PUBLICIDAD DE LAS ENTIDADES COMERCIALES

### Sección Primera

#### Disposiciones generales

**Artículo 16.** Las Entidades Comerciales, en la elaboración y difusión de la publicidad relativa a las características de los créditos, préstamos o financiamientos y medios de disposición que emitan u otorguen, deberán asegurarse que la misma sea veraz, precisa y objetiva, que no sea engañosa o abusiva, así como que se apegue al marco legal y reglamentario aplicable.

Las Entidades Comerciales cuidarán en todo momento que la información contenida en los mensajes publicitarios, corresponda a una capacidad efectiva de cumplimiento y a la realidad de los hechos o situaciones a que haga referencia.

**Artículo 17.** Las Entidades Comerciales están obligadas a que toda la publicidad relativa a los créditos, préstamos o financiamientos y medios de disposición que emitan u otorguen, dirigida al público en general, ya sea a través de medios masivos de comunicación, sean éstos electrónicos o impresos, Internet, carteles, folletos, volantes, entre otros, se mantenga en todo momento actualizada y sea consistente entre sí.

Las Entidades Comerciales deberán contar en sus sucursales o establecimientos con información actualizada relativa a los montos, concepto y periodicidad de las comisiones y tasas de interés en carteles, listas y folletos visibles en forma ostensible y permitir que aquélla se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales o establecimientos.

Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente, sólo podrán emplearse cuando se indique en qué consisten y la forma en que el Cliente puede hacerlas efectivas.

**Artículo 18.** La publicidad relativa a los créditos, préstamos o financiamientos y medios de disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales deberá especificar claramente, en su caso, el plazo de vigencia de las promociones que ofrezcan.

Para efectos de las presentes disposiciones, se considerarán promociones las prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento a los Clientes de créditos, préstamos o financiamientos y medios de disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales, con el incentivo de:

- I. Contratar la operación o servicio a un precio reducido o proporcionar adicionalmente otro servicio igual o diverso, en forma gratuita, a precio reducido o a un solo precio.
- II. Participar en sorteos, concursos y otros eventos similares u obtener bienes o servicios adicionales.

Los Clientes que reúnan los requisitos respectivos, tendrán derecho a la adquisición durante la vigencia de la promoción o, en tanto exista disponibilidad, de los bienes o servicios de que se trate.

Por "oferta", "barata", "descuento", "remate" o cualquier otra expresión similar se entiende el ofrecimiento al público de créditos, préstamos o financiamientos y medios de disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales de la misma característica a un costo rebajado o inferior al normal.

**Artículo 19.** La Entidad Comercial que ofrezca al público en general la celebración de alguna operación de crédito, préstamo o financiamiento y medio de disposición que emita u otorgue, está obligada a proporcionarlo en los términos y bajo las condiciones establecidas en la oferta o promoción, siempre y cuando le sea solicitado durante su vigencia.

Si la Entidad Comercial no cumple su ofrecimiento, el Cliente podrá optar por exigir a la Entidad Comercial la celebración de la operación o la prestación del servicio en los términos ofrecidos o bien, habiendo sido celebrada la operación o servicio, por la rescisión del contrato sin responsabilidad alguna a cargo del Cliente.

**Artículo 20.** En caso de que los anuncios publicitarios hagan referencia a tasas de interés, deberán expresarse en términos anuales simples y en porcentaje, así como resaltarse en caracteres distintivos y visibles. En todos los casos, deberá precisarse si tales conceptos están expresados en términos brutos o netos.

Adicionalmente, las Entidades Comerciales deberán indicar si la tasa de interés referida es fija, por lo que se mantendrá durante la vigencia de la operación o servicio o, en su defecto, señalar la base conforme a la cual se determinará la tasa aplicable durante su vigencia.

**Artículo 21.** Las Entidades Comerciales, en la elaboración de su publicidad relativa a los créditos, préstamos o financiamientos y medios de disposición, deberán observar lo siguiente:

- I. Señalar el nombre y la descripción general de la operación o servicio.
- II. En caso de que resulte aplicable, indicar el CAT vigente con caracteres distintivos y visibles, así como su fecha de cálculo, en términos de las disposiciones a que se refiere el artículo 8 de la Ley. Al efecto la tipografía utilizada deberá ser de un tamaño de cuando menos el 150 por ciento de la mayor de las tipografías empleadas para señalar cualquiera de los conceptos señalados en el párrafo siguiente.

El CAT debe incluirse siempre que se incorpore cualquiera de los conceptos siguientes: tasas de interés, comisiones, premios, bonificaciones en efectivo, descuentos, montos de los pagos periódicos, factores de pago o conceptos equivalentes, así como cuando se mencionen adjetivos calificativos que indiquen que cualquiera de los conceptos señalados o sus equivalentes son mejores o más competitivos que los de otros productos similares que se ofrecen al público en el mercado.

- III. Indicar, tratándose de información comparativa respecto de otras Entidades Comerciales o sociedades de cualquier tipo, la fuente de dicha información, así como el periodo al que están referidos los datos utilizados en la comparación de que se trate.

**Artículo 22.** La publicidad difundida por las Entidades Comerciales, no deberá contener elementos de competencia desleal, entendida ésta como la que favorezca a una Entidad Comercial a expensas de un tercero, a través de mensajes que induzcan al engaño, error o confusión en lo general, por la forma en que se presenta, así como respecto de créditos, préstamos o financiamientos y medios de disposición que emitan u otorguen propios o de terceros, o incluyan comparaciones irrelevantes o falsas.

**Artículo 23.** Las Entidades Comerciales, en lo que respecta a su publicidad, tendrán prohibido lo siguiente:

- I. Difundir publicidad que induzca o pueda inducir a error o confusión, por engañosa o abusiva.
- II. Ofrecer operaciones o servicios que no estén en posibilidad de brindar al público.
- III. Elaborar convenios, códigos de conducta o cualquier otra forma de colusión de Entidades Comerciales para restringir la información que se pueda proporcionar a los Clientes.

Para los efectos de estas disposiciones, se entiende por publicidad engañosa o abusiva aquella que refiere características relacionadas con los créditos, préstamos o financiamientos y medios de disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales, que pudiendo o no ser verdadera, induce a error o confusión por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

**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 tres días hábiles 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.** La Procuraduría podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Comerciales, en términos de lo dispuesto por el artículo 12, último párrafo, de la Ley, cuando no se ajuste a lo previsto en el marco legal y regulatorio aplicable.

Cuando la Procuraduría determine la suspensión de algún mensaje publicitario, lo informará por escrito a las Entidades Comerciales, las cuales deberán de manera inmediata, realizar las acciones necesarias para que sea retirado.

Las Entidades Comerciales deberán incluir en los contratos o instrumentos que celebren para la difusión de sus mensajes publicitarios, la obligación de los representantes de los medios de difusión o comunicación, de retirar la publicidad en atención a los términos establecidos en el presente artículo.

Lo dispuesto en este artículo, es sin perjuicio de la facultad que el artículo 44 de la Ley otorga a la Procuraduría para imponer las sanciones que, en su caso, resulten aplicables, así como para solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y medios de prensa, que ordenen la suspensión de la publicidad.

## Sección Segunda

### **De las características y contenido de la publicidad impresa, auditiva audiovisual y electrónica masivas**

**Artículo 26.** Las Entidades Comerciales, respecto de la publicidad que difundan al público en general a través de medios impresos, auditivos, audiovisuales o electrónicos masivos, deberán observar adicionalmente, a lo señalado en la Sección Primera anterior, lo siguiente:

- I. Indicar el concepto y monto de las comisiones relacionadas a la operación o servicio de que se trate o el lugar donde podrán consultarse.
- II. Indicar los requisitos para la contratación de la operación o servicio, o la forma en que podrán consultarse.

- III. Incorporar elementos de diseño, tales como colores, imágenes, sonidos, entre otros, que faciliten la comprensión de las operaciones o servicios de que se trate, empleando al efecto una tipografía que para facilitar su lectura y comprensión, se muestre en colores que contrasten con el fondo donde figuren y con un tamaño acorde a lo siguiente:
- a) Tratándose de materiales transmitidos por medios audiovisuales, el texto se deberá ubicar horizontalmente, con una duración mínima de 5 segundos, con tipografía no condensada, sin patines y 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, no condensada y sin "patines" o del mismo tamaño del texto del mensaje principal de la publicidad y que sea patente en forma clara.
  - c) Tratándose de anuncios espectaculares y carteles, con una medida de cuando menos 1290 mm x 360 mm, el texto será por lo menos de 60 puntos de altura, que en la medida descrita, deberá ajustarse proporcionalmente al tamaño del anuncio.
  - d) Tratándose de publicidad que se difunda por radio, la leyenda será parte integral del anuncio y se pronunciará a la misma velocidad y con el mismo volumen de voz de éste, en términos claros y comprensibles.
- IV. Al indicar el CAT correspondiente, en términos de la fracción II del artículo 21 anterior, las Entidades Comerciales podrán incluir la palabra "Informativo", en sustitución de la leyenda "para fines informativos y de comparación exclusivamente", a que se refiere el artículo 1, fracción I, de las presentes disposiciones.
- Asimismo, las Entidades Comerciales podrán no incluir la fecha del cálculo del CAT, siempre y cuando se indique el periodo de vigencia de dicha publicidad o el CAT anunciado y los términos ofrecidos permanezcan vigentes durante al menos treinta días naturales siguientes al de su difusión.
- Tratándose de la publicidad en la que se mencione el CAT de manera audible, deberá divulgarse en forma destacada y clara y su referencia se hará por lo menos al mismo volumen y velocidad que los utilizados para cualquiera de los conceptos que se mencionan a continuación, que se hubiere expresado con mayor volumen: tasas de interés, comisiones, premios, bonificaciones en efectivo, descuentos, montos de los pagos periódicos, factores de pago o conceptos equivalentes.
- V. Tratándose de medios audiovisuales, el CAT y las leyendas obligatorias deberán mantenerse a la vista para su lectura por parte del público durante por lo menos 5 segundos, utilizando una tipografía que contraste con el fondo donde figuren o, en su caso, enunciarse a la misma velocidad y con el mismo volumen que el resto del anuncio, a fin de que permita su comprensión.

En ningún caso las Entidades Comerciales podrán solicitar por correo electrónico, datos personales, números de cuentas o de identificación de los medios de disposición, así como contraseñas de sus Clientes.

#### Sección Tercera

#### **De la publicidad a través de folletos y en las páginas de Internet de las Entidades Comerciales**

**Artículo 27.** Los folletos informativos dirigidos al público en general o la publicidad realizada en las páginas de Internet de las Entidades Comerciales, utilizados por éstas para publicitar algún crédito, préstamo o financiamiento y medios de disposición que emitan u otorguen, deberán, en adición a lo establecido para la publicidad impresa, auditiva, audiovisual y electrónica masiva y en el resto del presente capítulo, contener una sección en donde se presenten los elementos siguientes:

- I. Descripción general:
  - a) Requisitos para la contratación.

- b)** Modalidades de contratación, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa:
  - b.1** Precisar que la denominación de la unidad monetaria utilizada es en moneda nacional, sin perjuicio de que pueda ser expresada también en moneda extranjera, para lo que se deberá señalar que se estará al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se realice el pago de acuerdo con las disposiciones legales aplicables;
  - b.2** La cobertura geográfica;
  - b.3** Los medios de disposición.
- II.** Si la operación o servicio que se publicite, pudiera implicar la contratación de otra operación o servicio relacionado, hacerlo del conocimiento de los Clientes, para que éste acepte o no expresamente su contratación.
- III.** Costos y Comisiones:
  - a)** Listado de la totalidad de las comisiones vigentes de la operación o servicio, así como de los conceptos, montos o métodos de determinación.
  - b)** Tasas de interés y su metodología de cálculo.
- IV.** Riesgos:
  - a)** Las leyendas a que se refiere el artículo 6 de las presentes disposiciones.
  - b)** La demás información que pueda afectar directa o indirectamente el funcionamiento de la operación o servicio.
- V.** Procedimiento para aclaración y atención a inconformidades.

Asimismo, las Entidades Comerciales deberán incorporar elementos para contacto, tales como números telefónicos, direcciones en Internet entre otros, que permitan al público acceder a mayor información respecto de los créditos, préstamos o financiamientos y medios de disposición que se ofrezcan o anuncien.

La información a que hace referencia el presente artículo, deberá presentarse de manera clara, detallada y comprensible, cumpliendo al efecto con los requisitos señalados en el artículo 26 de las presentes disposiciones, en la parte que resulte aplicable.

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 calcular el esquema de financiamiento y de pago, acorde con las características de la operación o servicio de que se trate, incluyendo, en su caso, la tabla de amortizaciones.

Adicionalmente, las Entidades Comerciales deberán incluir en la primera vista de su página en Internet, un vínculo a la información a que se hace referencia en la fracción III de este artículo.

#### CAPITULO IV

### DE LOS ESTADOS DE CUENTA

#### Sección primera

#### **Del contenido de los estados de cuenta de operaciones de crédito, préstamo y financiamiento**

**Artículo 28.** Las Entidades Comerciales, deberán enviar al domicilio que señalen los Clientes en los contratos respectivos o al que posteriormente indiquen, y con la periodicidad pactada entre las partes, la cual no podrá ser mayor a dos meses, el estado de cuenta correspondiente a las operaciones y servicios contratados, el cual será gratuito para el Cliente.

Los Clientes podrán pactar con las Entidades Comerciales para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier medio que al efecto se

acuerde entre ambas partes, cuando menos una vez al mes de manera gratuita. Lo anterior, en el entendido de que tales estados de cuenta deberán cumplir con todas las características establecidas en el presente capítulo.

En ningún caso la Entidad Comercial podrá pactar que no se generen el Estado de Cuenta.

Las Entidades Comerciales no estarán obligadas a emitir un estado de cuenta o a ponerlo a disposición de los Clientes, tratándose de operaciones de crédito, préstamo y financiamiento, cuyo pago deba efectuarse en una sola amortización. Lo anterior en el entendido de que las Entidades Comerciales deberán poner a disposición de los Clientes la consulta de saldos y movimientos de dichas operaciones en términos de lo establecido en el Contrato de Adhesión respectivo.

**Artículo 29.** La información contenida en los estados de cuenta que las Entidades Comerciales emitan, deberá permitir al Cliente conocer la situación que guarda la operación o servicio contratado, así como las transacciones registradas por la Entidad Comercial en el periodo previamente acordado.

Asimismo, todas las comisiones cobradas deberán incluirse en el estado de cuenta, relacionándolas con el concepto de su cobro conforme a lo pactado en el contrato.

Las Entidades Comerciales se asegurarán de que la información contenida en los estados de cuenta sea clara y precisa y no induzca a los Clientes al engaño, confusión o error.

**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 33 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.** En el envío o para la consulta de estados de cuenta, las Entidades Comerciales deberán observar los siguientes requisitos:

- I. Deberán proporcionar a sus Clientes, de conformidad con lo pactado:
  - a) Los estados de cuenta respectivos, dentro de los primeros ocho días naturales siguientes a la fecha de corte.
  - b) Una copia en el domicilio de la Entidad Comercial o sucursal, del estado de cuenta a partir del tercer día hábil siguiente a la fecha de corte, si así lo solicita el Cliente, de manera gratuita, salvo que se hubiere pactado el envío a domicilio.
- II. En los casos en que la operación o servicio contratado, no haya registrado movimientos, 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.

No obstante lo anterior, con independencia de que la cuenta registre o no movimientos, los Clientes podrán en todo momento solicitar su saldo y que se reanude el envío por el medio pactado en el respectivo Contrato de Adhesión.

- III. Las Entidades Comerciales deberán mantener a disposición de sus Clientes, en el domicilio de la sucursal o de la Entidad Comercial o a través de Internet, una relación de los saldos y los movimientos más recientes efectuados en sus cuentas.

**Artículo 32.** Los estados de cuenta elaborados por las Entidades Comerciales deberán contener, como mínimo, lo siguiente:

- I. La denominación social de la Entidad Comercial, así como, en su caso, el domicilio y número telefónico de ésta o de la sucursal donde se haya contratado la operación o servicio correspondiente.
- II. El nombre del Cliente, así como el número de cuenta o contrato de que se trate.
- III. La fecha de corte, así como el periodo al que corresponda el estado de cuenta y el número de días de dicho periodo.

**IV.** Cada uno de los movimientos efectuados en el periodo correspondiente, incluyendo, al menos, las siguientes características:

**a)** Monto.

**b)** Fecha.

**c)** El cargo realizado, incluyendo la indicación del establecimiento en donde se utilizó el medio de disposición.

**d)** Moneda en que se denomine la operación.

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

**V.** Cada comisión cobrada, los conceptos que las generan, su fecha y moneda en que se originaron. Asimismo deberá incluir un recuadro que contenga el monto total de las comisiones cobradas durante el periodo correspondiente.

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

**VII.** El promedio de saldos diarios del periodo, en su caso.

**VIII.** La información relativa a los impuestos retenidos, así como la información necesaria para dar cumplimiento a las disposiciones que en materia fiscal establezcan las autoridades, en su caso.

**IX.** El pago mínimo requerido, en su caso.

**X.** El pago para no generar intereses, en su caso.

**XI.** El monto total a pagar en el periodo, en su caso, desglosado en capital, intereses y cualesquiera otros cargos.

**XII.** Las tasas de interés ordinario y moratoria expresadas 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.

**XIII.** 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.

**XIV.** 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.

**XV.** 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.

**XVI.** 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 pendiente por pagar.

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

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

**XIX.** 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 de atención al cliente

de la Entidad Comercial, así como el número telefónico de atención al consumidor y dirección en Internet de la Procuraduría.

**XX.** Si la operación o servicio de que se trate cuenta con seguro y su vigencia, cada vez que se renueve su vigencia.

**XXI.** Las leyendas a que se refiere el artículo 6 de las presentes disposiciones.

**XXII.** La fecha límite de pago.

**Artículo 33.** Las Entidades Comerciales deberán incluir una leyenda en el estado de cuenta informando al Cliente que podrá consultar información adicional sobre Comisiones para fines informativos y de comparación, ante la Procuraduría, indicando al efecto cuando menos, la dirección electrónica en Internet del citado organismo descentralizado.

**Artículo 34.** La Procuraduría podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Comerciales, cuando éstos no se ajusten a lo previsto en las fracciones I, II, III y IV del artículo 13 de la Ley o a las presentes disposiciones.

## Sección Segunda

### Del contenido de los estados de cuenta de tarjetas de crédito

**Artículo 35.** En los estados de cuenta relativos a tarjetas de crédito y demás créditos revolventes, en adición a lo establecido en los artículos 30, 31, 32 y 33 de estas disposiciones, las Entidades Comerciales deberán incorporar lo siguiente:

- I. Los montos correspondientes al pago mínimo y al pago para no generar intereses.
- II. El monto de crédito disponible, así como el límite de crédito autorizado.
- III. Distinción entre los consumos o disposiciones de efectivo hechos en el extranjero y los realizados en el territorio nacional.
- IV. En su caso, el saldo a favor.
- V. La indicación, en caso de que el Cliente decida liquidar únicamente el monto correspondiente al pago mínimo mensual requerido por la Entidad Comercial, del tiempo o número de meses que tardaría en cubrir el saldo total de la deuda, bajo el supuesto de que no efectúe consumos o compras adicionales.
- VI. La indicación del monto de los pagos periódicos requeridos para liquidar el saldo total de la deuda en un plazo de 12 meses, bajo el supuesto de que no se efectúen consumos o compras adicionales.
- VII. La indicación del CAT.

## CAPITULO V

### DE LOS COMPROBANTES DE OPERACION

**Artículo 36.** La información contenida en los comprobantes de operación que las Entidades Comerciales emitan deberá ser veraz, precisa, clara, completa, objetiva, actualizada y oportuna que permita al Cliente confirmar la transacción llevada a cabo con la Entidad Comercial.

Las Entidades Comerciales se asegurarán de que la información contenida en los comprobantes no induzca al engaño, error o confusión entre los Clientes y que la misma sea congruente y apegada al marco legal.

**Artículo 37.** Los comprobantes que las Entidades Comerciales emitan deberán contener, al menos, la información siguiente:

- I. La identificación de la Entidad Comercial, en donde la operación haya sido efectuada y cuando se usen medios de disposición en establecimientos, la identificación de éste.



- II. La certificación electrónica o folio interno que mediante una serie de caracteres permitan identificar inequívocamente la operación celebrada por el Cliente.
- III. El monto de la operación.
- IV. El tipo de operación efectuada.
- V. Los datos que permitan al Cliente identificar la cuenta respecto de la cual se efectuó la transacción.
- VI. En su caso, las comisiones cobradas en la transacción.
- VII. En su caso, la plaza geográfica o sucursal en donde la operación haya sido efectuada.
- VIII. La fecha y hora de la operación.
- IX. El domicilio, número telefónico y en su caso, el correo electrónico de atención a clientes de las Entidades Comerciales.

**Artículo 38.** Tratándose de operaciones de disposición de efectivo, los comprobantes que las Entidades Comerciales emitan deberán contener, en adición a lo señalado en el artículo 37 anterior, la identificación de la Entidad Comercial o del establecimiento, o sus sucursales, o del cajero automático en donde la operación haya sido efectuada y en su caso, cuando se usen medios de disposición en establecimientos, se incluirá la identificación de éste.

**Artículo 39.** La certificación electrónica o folio interno a que hace referencia el artículo 37 de las presentes disposiciones, deberá contar con las medidas necesarias a fin de brindar plena certeza sobre la autenticidad de la información que contengan los comprobantes.

Los comprobantes tendrán valor probatorio para fines de toda aclaración y deberán ser reconocidos en esos términos por parte de las Entidades Comerciales que los emitan.

#### CAPITULO VI

#### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 40.** Las Entidades Comerciales, sin perjuicio de lo dispuesto en las presentes disposiciones, estarán sujetas a la Ley Federal de Protección al Consumidor y otras disposiciones aplicables.

**Artículo 41.** En términos del artículo 44 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la Procuraduría sancionará a las Entidades Comerciales que infrinjan las presentes disposiciones.

#### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Las presentes Disposiciones entrarán en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.** Las Entidades Comerciales dispondrán de un plazo de ciento ochenta 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 noventa días naturales, contados a partir de la entrada en vigor de las presentes disposiciones, para ajustar su publicidad al contenido de las presentes disposiciones.

**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.

Atentamente

México, D.F., a 20 de mayo de 2008.- 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.

Asimismo, el citado cuadro informativo deberá incluir la denominación social y en su caso el logotipo de la Entidad Comercial de que se trate.

Si la información requerida en el cuadro no puede ser especificada en atención al tipo de operación que se documenta mediante el Contrato de Adhesión, deberá insertarse la leyenda: "No aplica".

#### I. Créditos en general (a plazo o liquidables al vencimiento)

CAT Costo Anual Total	TASA DE INTERES ANUAL	MONTO DEL CREDITO	MONTO TOTAL A PAGAR	COMISIONES (6)
				Montos y Cláusulas
Para fines informativos y de comparación (1) [Fijo o Variable]	(2) [Fijo o Variable] (3) [por mora]	(4) [Moneda]	Estimado según el contrato. (5)	Por apertura _____ Por prepago _____(6.1) Por cobranza _____ Otras _____ (6.2)
<b>Metodología de cálculo de interés:</b> [Los intereses se calcularán cada periodo sobre el saldo insoluto decreciente del monto del préstamo] [o, en caso de ser diferente, explicar].				
<b>Plazo del crédito:</b> _____				
<b>Sus Pagos serán como siguen:</b>				
<u>Número</u>  (7)	<u>Monto</u> Incluye IVA, por lo que pueden existir pequeñas variaciones en cada pago  (8) [Fijo o Variable]	<u>Cuándo se realizan los pagos</u>  (9)		
[Insertar cuando resulte aplicable, las leyendas a que se refiere el artículo 5 de las presentes disposiciones.]				
[Insertar en este espacio los cuadros que apliquen en el siguiente orden: Tasa variable y Moneda/UDIS]				
<b>Autorización:</b> Los datos personales pueden utilizarse para mercadeo: O Sí O NO				
[Insertar en este espacio el cuadro de garantía y/o seguros, cuando aplique]				
<b>Dudas, aclaraciones y reclamaciones:</b>				
• Para cualquier duda, aclaración o reclamación, favor de dirigirse a:				
Domicilio: _____				
Teléfono: _____, correo electrónico: _____				
Página de Internet: _____				
• O en su caso a:				
[PROFECO: Teléfono 01-800-468-87-22, Página de Internet: www.profeco.gob.mx]				

<p><b>[ESTADO DE CUENTA]/[CONSULTA DE MOVIMIENTOS]</b>  <b>[Estado de cuenta con periodicidad: _____.]</b>  <b>O Entregado en domicilio</b>  <b>O Consulta vía Internet</b>  <b>O Consulta en _____ (10)</b></p>
<p><b>Datos de inscripción en el Registro Público de Contratos de Adhesión: _____ (11)</b></p>

**Guía de llenado**

1. CAT del crédito descrito, de acuerdo con la metodología del Banco de México.
2. Tasa de interés ordinario del crédito expresada en términos que para tales efectos determine el Banco de México. En caso de tasa variable, será la suma de la tasa de referencia del día más el diferencial aplicado agregando la leyenda "variable". En caso de un crédito con diferentes tasas de interés para diferentes periodos, el cuadro deberá contener las tasas para cada periodo de forma vertical.
3. Se presenta de la misma forma que la tasa ordinaria (2) agregando la leyenda "variable", en su caso.
4. Importe que se entregaría al Cliente en relación con el crédito, préstamo o financiamiento, sin incluir intereses, comisiones, seguros y cualquier otro gasto a su cargo (accesorios).
5. Importe total que el Cliente tendría que pagar para liquidar el crédito, préstamo o financiamiento, el cual deberá incluir la suma de todos y cada uno de los pagos que deba realizar por concepto del principal, intereses, comisiones, seguros y cualquier otro gasto a su cargo.
6. La carátula deberá contener las principales Comisiones y las referencias de las cláusulas donde se establecen y explican.
  - 6.1. La forma de cálculo de la Comisión por prepago.
  - 6.2. Si existen otras Comisiones sólo se hará referencia a la o las cláusulas que las contienen.
7. Número de pagos del crédito. En caso de un crédito con diferentes montos de pago, se identifica el número de pagos con cada monto diferente, en forma vertical.
8. Monto de los pagos. En caso de un crédito con diferentes montos de pago, se identifica el número de pagos (7) con cada monto diferente, en forma vertical.
9. La periodicidad y fecha límite de pago, ya sea determinada o determinable, así como fecha de corte, en su caso.
10. Medios por los que se proporciona o se puede acceder al Estado de Cuenta gratuito o a la consulta de movimientos, en su caso.
11. En su caso, se deberá incluir la fecha y número de registro en el Registro Público de Contratos de Adhesión, conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**II. Apertura de crédito en cuenta corriente con base en la cual se emitan tarjetas de crédito o créditos revolventes estén o no asociados a tarjetas o a cualquier otro dispositivo que permita ejercer el crédito**

CAT Costo Anual Total	TASA DE INTERES ANUAL  (2) [Fijo o Variable]	MONTO DE LA LINEA DE CREDITO  (4)	MINIMO A PAGAR	COMISIONES (6)
				Monto y Cláusula
Para fines informativos y de			En porcentaje y monto	Anualidad _____ (Fecha de cargo, característica o condición _____) (7) Por tarjeta adicional _____

comparación (1) [Variable, ver cláusula _____]	(3) [Por mora]	[Variable, ver cláusula _____]	(5) Lugar y forma de pago Ver cláusula_____	Por disposición en cajero____ Por cobranza _____ Otras _____ (8)
<b>Metodología de cálculo de interés:</b> [Los intereses se calcularán cada periodo con base en el saldo insoluto promedio del periodo] [o, en caso de ser diferente, explicar].				
[Insertar en este espacio los cuadros que apliquen en el siguiente orden: Tasa variable y Moneda/UDIS]				
[Insertar cuando resulte aplicable, las leyendas a que se refiere el artículo 5 de las presentes disposiciones.]				
<b>INFORMACION RELEVANTE:</b>			<b>Autorización:</b>	
Fecha límite de pago _____ (9) Fecha de corte _____ Periodo sin generar intereses _____ (10)			Los datos personales pueden utilizarse para mercadeo: O SI O NO	
<b>SEGUROS</b>			Cláusula	
<input type="checkbox"/> Por extravío o hechos ilícitos de terceros <input type="checkbox"/> Por muerte del titular <input type="checkbox"/> Accidentes en viajes <input type="checkbox"/> Otros				
[Insertar en este espacio el cuadro de garantía, cuando aplique]				
<b>Dudas, aclaraciones y reclamaciones:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Para cualquier duda, aclaración o reclamación, favor de dirigirse a:            Domicilio: _____            Teléfono: _____, correo electrónico: _____            Página de Internet: _____</li> <li>O en su caso a:            [PROFECO: Teléfono 01-800-468-87-22, Página de Internet: <a href="http://www.profeco.gob.mx">www.profeco.gob.mx</a></li> </ul>				
<b>[ESTADO DE CUENTA]/[CONSULTA DE MOVIMIENTOS]</b>				
[Estado de cuenta con periodicidad: _____.]				
<input type="checkbox"/> Entregado en domicilio <input type="checkbox"/> Consulta vía Internet <input type="checkbox"/> Consulta en _____ (11)				
Datos de inscripción en el Registro Público de Contratos de Adhesión: _____ (12)				

**Guía de llenado**

- CAT del crédito descrito, calculado según la metodología del Banco de México.
- Tasa de interés ordinario del crédito expresada en los términos que determine el Banco de México, en ejercicio de las facultades que la Ley del Banco de México y otras disposiciones le otorgan. En caso de tasa variable, será la suma de la tasa de referencia del día más el diferencial aplicado agregando la leyenda "variable". En caso de un crédito con diferentes tasas de interés para diferentes periodos, el cuadro deberá contener las tasas para cada periodo de forma vertical.
- Se presenta de la misma forma que la tasa ordinaria (2) agregando la leyenda "variable", en su caso.
- Monto de la línea de crédito de la tarjeta, sin incluir accesorios (intereses, comisiones ni seguros).

5. Pago mínimo a realizar, el cual en su caso se deberá expresar como porcentaje o como un monto determinado.
6. La carátula deberá contener las principales Comisiones y las referencias de las cláusulas donde se establecen y explican.
7. Por lo que toca a la Anualidad, indicar las condiciones en las que pueda llegar a variar.
8. En caso de existir otras Comisiones, se hará referencia a las cláusulas que las contienen.
9. Último día de pago para que éste sea considerado como realizado a tiempo.
10. Número de días después de la fecha corte en los que se puede pagar el saldo sin generar intereses. En caso de no existir, señalarlo.
11. Medios por los que se proporciona o se puede acceder al Estado de Cuenta gratuito o a la consulta de movimientos, en su caso.
12. En su caso, se deberá incluir la fecha y número de registro en el Registro Público de Contratos de Adhesión, conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

### III. Conceptos adicionales a las fracciones I y II, anteriores.

Los siguientes cuadros se insertarán a los cuadros contenidos en la fracciones I y II anteriores, cuando sean aplicables.

TASA VARIABLE:		
Tasa de referencia	Descripción	Comportamiento del Diferencial
Tasa de referencia: ____ (1) Puede consultarse en: ____ (2)	Tasa de referencia de hoy: ____ (3) Diferencial: ____ (4) Total de interés: ____ (5)	(6)

En caso de aplicar, además del recuadro de arriba, incluir en los recuadros de CAT, Tasa de Interés, Monto total y pagos, la leyenda "VARIABLE".

#### Guía de llenado

1. Citar la tasa de referencia elegida. Debe ser alguna de las permitidas por el Banco de México.
2. Deberá indicarse el lugar o medio para poder consultar el valor de la tasa de interés de que se trate.
3. Se captura el valor de la tasa de referencia al día de la firma.
4. Diferencial en puntos porcentuales adicionado por el acreedor.
5. Suma de la Tasa de referencia del día de la firma (1) más el diferencial aplicado (2).
6. En su caso, indicar cuándo y cómo se ajusta la tasa de interés, así como si el diferencial es fijo o variable durante la vida del crédito.

[MONEDA]/ [UDIS]: _____		
<i>[Insertar cuando resulte aplicable, las leyendas a que se refiere el artículo 5 de las presentes disposiciones.]</i>		
[País de curso legal: _____]	Forma de consultar el tipo de cambio o equivalencia	Informativo

	www.banxico.org.mx	[Tipo de cambio]/ [Equivalencia] a la fecha: _____(2) Monto del crédito en pesos a la fecha: _____(3)
--	--------------------	--

**Guía de llenado**

1. Tipo de cambio de la moneda de referencia con respecto a la moneda nacional al día de la firma de contrato, expresado hasta milésimas.
2. Valor que se calcula al multiplicar el tipo de cambio o equivalencia (2) por el monto del préstamo.

**GARANTIA:** Para garantizar el pago de este crédito, el Cliente deja en garantía el bien que se describe a continuación.

Bien	Descripción	Referencias

**SEGURO:** La presente operación cuenta con seguro de \_\_\_\_\_ (1) contratado con la compañía: \_\_\_\_\_ póliza No. \_\_\_\_\_ y fecha de vencimiento \_\_/\_\_/\_\_.  
Fecha para presentar renovación \_\_/\_\_/\_\_ (2).

Monto asegurado	Siniestro objeto de cobertura	Beneficiarios
	(3)	
Prima pagadera con periodicidad _____ (4) por _____(5) pesos.		

**Guía de llenado**

1. Especificar el tipo de seguro.
2. Fecha en que deba el cliente realizar la renovación de la póliza para continuar cubierto.
3. Especificar el siniestro objeto de cobertura del seguro o bien el lugar o medio donde puede consultarse.
4. Periodicidad para el pago de la prima: mensual o trimestral o quincenal.
5. Monto a pagar a la fecha del contrato, indicando si dicho monto es fijo o variable.

**(R.- 268101)**