

**REGLAS PARA EL PROCEDIMIENTO A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 72 BIS DE LA LEY DE PROTECCIÓN
Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.**

Al margen un logotipo, que dice: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
MARIO ALBERTO DI COSTANZO ARMENTA, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1; 4; 11, fracciones IV y XXXIV; 16; 22, fracción XXIII; 26, fracciones I, II, VIII, XVII y XX y 72 Bis, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, así como 1 y 10, primer párrafo, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, y

CONSIDERANDO (...).

**REGLAS PARA EL PROCEDIMIENTO A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 72 BIS DE LA LEY DE
PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. Las presentes Reglas tienen por objeto establecer el procedimiento para el desahogo de los juicios arbitrales en amigable composición o de estricto derecho, siempre que los Usuarios y las Instituciones Financieras, de común acuerdo, decidan adoptarlas total o parcialmente, por acuerdo expreso como resultado del procedimiento conciliatorio llevado ante la Comisión Nacional.

SEGUNDA. Para los efectos de las presentes Reglas se entenderá por:

- I. Actor: Al Usuario de algún producto o servicio financiero que presenta la demanda arbitral en términos del Compromiso Arbitral;
- II. Árbitro Independiente: En singular o plural, a la persona física que estando inscrita en el Registro de Árbitros Independientes, formará parte del Comité Arbitral Especializado;
- III. Comisión Nacional: A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- IV. Comisiones Nacionales: A las que se refiere el artículo 2o., fracción III, de la Ley;
- V. Comité Arbitral Especializado: Al órgano colegiado encargado de aprobar los laudos;
- VI. Compromiso Arbitral: Al acuerdo por el que el Usuario y la Institución Financiera deciden someter a arbitraje la controversia planteada ante la Comisión Nacional;
- VII. Delegación: En singular o plural, a las referidas en el artículo 29 de la Ley;
- VIII. Demandado: A la Institución Financiera que le es presentada la demanda en términos del Compromiso Arbitral;
- IX. Días hábiles: A los establecidos en el acuerdo que cada año publica la Comisión Nacional, en el Diario Oficial de la Federación, donde se señalan los días en que cerrará sus puertas y suspenderá operaciones;
- X. Institución Financiera: A las mencionadas en el artículo 2o., fracción IV, de la Ley;
- XI. Instructor del Procedimiento Arbitral: Al servidor público de la Delegación de la Comisión Nacional encargado de la substanciación del Procedimiento hasta la formulación del proyecto de laudo, quien deberá ser Licenciado en Derecho;
- XII. Ley: A la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;
- XIII. Oferta Pública: En singular o plural, al ofrecimiento de la Institución Financiera para resolver mediante arbitraje las controversias futuras originadas por operaciones, productos o servicios financieros contratados por los Usuarios;
- XIV. Procedimiento: Al Procedimiento Arbitral substanciado ante la Comisión Nacional;
- XV. Registro de Árbitros Independientes: Al registro que tiene a su cargo la Comisión Nacional donde se inscribe a los Árbitros Independientes;
- XVI. Registro de Ofertas Públicas: Al registro que tiene a su cargo la Comisión Nacional, en el que se inscriben las operaciones, productos o servicios financieros con los que las Instituciones Financieras forman parte del Sistema Arbitral;
- XVII. Reglas: A las Reglas para el Procedimiento a que se Refiere el Artículo 72 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;
- XVIII. Secretaría: A la mencionada en el artículo 2o., fracción VIII, de la Ley;
- XIX. Sistema Arbitral: Al sistema que tiene a su cargo la Comisión Nacional para resolver las controversias futuras entre los Usuarios y las Instituciones Financieras respecto de determinadas operaciones, productos o servicios y que se integra por el Registro de Ofertas Públicas, el Comité Arbitral Especializado y el Registro de Árbitros Independientes, y
- XX. Usuario: Al que se refiere el artículo 2o., fracción I, de la Ley.

TERCERA. Los servicios que presta el Instructor del Procedimiento Arbitral serán gratuitos. Cada parte responderá de los gastos que, en su caso, se originen dentro del Procedimiento.

CUARTA. El Instructor del Procedimiento Arbitral aplicará al fondo del litigio, las leyes, usos y costumbres que regulen la materia objeto del arbitraje, así como, las estipulaciones del contrato del producto o servicio financiero del cual derive la controversia.

Para todo lo no previsto en las presentes Reglas, se aplicará supletoriamente el Código de Comercio. Tratándose de juicios arbitrales en estricto derecho, se exceptúa el artículo 1235 y a falta de disposición de dicho Código, se aplicarán las disposiciones del Código Federal de Procedimientos Civiles, a excepción del artículo 617.

QUINTA. Las controversias que se sometan al arbitraje serán sustanciadas por el Instructor del Procedimiento Arbitral, siendo la Dirección General de Arbitraje y Sanciones de la Comisión Nacional, la que emitirá el laudo.

El laudo deberá ser aprobado por el Comité Arbitral Especializado.

SEXTA. La substanciación del Procedimiento se llevará a cabo en cualquiera de las Delegaciones que se encuentre más cercana al domicilio del Actor. En caso de duda respecto de cuál de las Delegaciones sea la más cercana, y si las partes no llegan a un acuerdo, el arbitraje se llevará a cabo en la que determine la Dirección General de Arbitraje y Sanciones de la Comisión Nacional, para lo cual deberá tomar en cuenta, entre otros factores, la facilidad de las comunicaciones y la disponibilidad del personal, debiendo notificarlo a las partes y al Instructor del Procedimiento Arbitral.

SÉPTIMA. Las partes podrán ser representadas o asesoradas por personas de su elección.

La personalidad de los representantes o apoderados se acreditará en la forma y términos previstos en las leyes aplicables.

CAPÍTULO II **DEL COMPROMISO ARBITRAL**

OCTAVA. El Compromiso Arbitral deberá contener como mínimo los siguientes requisitos:

I. Nombre, denominación o razón social del Actor;

II. Domicilio del Actor;

III. Denominación o razón social del Demandado;

IV. Domicilio del Demandado, para efectos del emplazamiento;

V. Una relación sucinta de los hechos que motivan el arbitraje;

VI. Objeto del arbitraje;

VII. La referencia de si el arbitraje será en amigable composición o de estricto derecho;

VIII. Designación del Instructor del Procedimiento Arbitral;

IX. Integración del Comité Arbitral Especializado;

X. Domicilio donde se llevará a cabo el arbitraje;

XI. Compromiso de las partes de acatar total o parcialmente las Reglas, señalando en su caso, aquellas que no serán aplicables, y

XII. Fecha de celebración del Compromiso Arbitral.

El objeto del arbitraje comprenderá, salvo acuerdo en contrario por las partes, cualquier cuestión accesoria derivada de la reclamación.

Para que el Compromiso Arbitral sea válido, deberá firmarse por las partes en la audiencia de conciliación. El Actor podrá solicitar el diferimiento de la misma para el solo efecto de asesorarse por un representante legal.

CAPÍTULO III **DE LAS PROMOCIONES Y NOTIFICACIONES**

NOVENA. Las partes presentarán sus promociones por escrito en el domicilio señalado en el Compromiso Arbitral.

Cuando las partes radiquen fuera del lugar del Procedimiento, podrán presentar sus promociones por correo certificado con acuse de recibo, en cuyo caso, se tendrá como fecha de presentación la de su entrega en la oficina de correos.

No obstante lo dispuesto en los dos párrafos anteriores, las partes podrán acordar por escrito y bajo su responsabilidad, que las promociones se presenten por cualquier otro medio de comunicación, lo cual deberá constar por escrito en el Compromiso Arbitral o en escrito posterior.

DÉCIMA. Las notificaciones serán personales o por correo certificado con acuse de recibo, cuando se trate de:

I. La demanda y la contestación de la misma, y siempre que se trate de la primera notificación en el procedimiento;

II. El auto que ordene el desahogo de alguna prueba;

III. El auto que ordene algún requerimiento o desahogo de vista;

IV. Cualquier resolución (laudo) definitiva o interlocutoria que se dicte dentro del procedimiento, y

V. Cuando se estime que se trata de un caso urgente y así se ordene.

Se llevarán a cabo al Actor o a su representante legal en el domicilio señalado en el escrito de demanda, en caso del Demandado, el señalado en el Compromiso Arbitral para el emplazamiento, sin perjuicio de que con posterioridad las partes designen otro domicilio para recibir notificaciones.

Por lista de estrados cuando se trate de los demás casos no previstos para las notificaciones personales.

La notificación surtirá efectos al Día hábil siguiente a aquel en que se hubiere realizado.

CAPÍTULO IV **DE LOS TÉRMINOS**

DÉCIMA PRIMERA. Para los fines del cómputo de los términos establecidos en las presentes Reglas, los términos serán improrrogables, salvo los casos de excepción expresamente señalados y se computarán en Días hábiles y, en todo caso, empezarán a contarse a partir del Día Hábil siguiente a aquél en que surtan efectos las notificaciones respectivas.

DÉCIMA SEGUNDA. Si una de las partes tiene conocimiento de que alguna de las disposiciones o requisitos previstos en las Reglas o en el Compromiso Arbitral no se ha cumplido y no expresa su objeción a dicho incumplimiento dentro de los tres Días hábiles siguientes a que tenga conocimiento del hecho, se entenderá renunciado su derecho a impugnar.

DÉCIMA TERCERA. Las partes podrán convenir, de común acuerdo y por escrito la reducción de los plazos previstos en las presentes Reglas. Dicho acuerdo tendrá que ser aprobado por el Instructor del Procedimiento Arbitral.

Tratándose de juicios arbitrales en estricto derecho, las partes se sujetarán como mínimo a los plazos establecidos en el artículo 75 de la Ley.

CAPÍTULO V **DE LA EXCUSA Y RECUSACIÓN**

DÉCIMA CUARTA. Cualquiera de los miembros del Comité Arbitral Especializado o Instructor del Procedimiento Arbitral deberá comunicar por escrito, a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones de la Comisión Nacional y a las partes, en cualquier momento del Procedimiento cualquier impedimento para intervenir en el Procedimiento.

DÉCIMA QUINTA. Los miembros del Comité Arbitral Especializado o el Instructor del Procedimiento Arbitral que de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 84 Quinquies, párrafo cuarto de la Ley deban excusarse del conocimiento de la controversia que se le hubiere planteado, deberán informar, dentro de los tres Días hábiles siguientes a que tengan conocimiento del hecho, a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones de la Comisión Nacional, las causas del impedimento.

La Dirección General de Arbitraje y Sanciones de la Comisión Nacional notificará dicha información a las partes, otorgándoles un plazo de tres Días hábiles para que manifiesten lo que a su derecho convenga y resolverá dentro de los dos Días hábiles siguientes, designando, en su caso, otro miembro del Comité Arbitral Especializado o Instructor del Procedimiento Arbitral.

Cuando alguno de los miembros del Comité Arbitral Especializado o el Instructor del Procedimiento Arbitral no se excuse, la parte afectada podrá recusarlo presentando un escrito a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones de la Comisión Nacional, en el que deberá precisar los hechos o circunstancias que motivan la recusación.

Recibido el escrito de recusación, la Comisión Nacional otorgará un plazo de dos Días hábiles a las partes para que aleguen y prueben lo que a su derecho convenga. Concluido el plazo, la Dirección General de Arbitraje y Sanciones de la Comisión Nacional deberá resolver dentro de los dos Días hábiles siguientes, ya sea ratificando al miembro del Comité Arbitral Especializado o Instructor del Procedimiento Arbitral, o proponiendo uno nuevo.

DÉCIMA SEXTA. Cuando hubiere lugar a la sustitución de un Árbitro Independiente, el Instructor del Procedimiento Arbitral designará un nuevo árbitro de los inscritos en el Registro de Árbitros Independientes.

DÉCIMA SÉPTIMA. Entre tanto se resuelve una excusa o recusación, quedará en suspenso el Procedimiento o la aprobación del laudo arbitral. La resolución que decida una excusa no es recurrible.

CAPÍTULO VI **DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL**

DÉCIMA OCTAVA. La demanda deberá presentarse en oficialía de partes de la Comisión Nacional o ante el Instructor del Procedimiento Arbitral que se hubiere acordado en el Compromiso Arbitral, dentro de los nueve Días hábiles siguientes a la firma de éste. A falta de acuerdo entre las partes, dentro de los seis Días hábiles siguientes a la celebración del Compromiso Arbitral.

La fecha de recepción de la demanda será, para todos los efectos legales a que haya lugar, la fecha de inicio del Procedimiento.

DÉCIMA NOVENA. La demanda deberá contener lo siguiente:

- I. Nombre, denominación o razón social y domicilio del Actor y, en su caso, de su representante o persona que promueva en su nombre;
- II. Denominación de la Institución Financiera contra la que se presenta la demanda;
- III. Las pretensiones del Actor incluyendo, en su caso y en la medida de lo posible, la indicación de la suma reclamada, y
- IV. Exposición de los hechos en que el Actor funde su petición, narrándolos sucintamente con claridad y precisión, de tal manera que el Demandado pueda producir su contestación y defensa.

VIGÉSIMA. El Actor deberá acompañar al escrito de demanda la documentación en que funde su acción y las pruebas que puedan servir a su favor en el Procedimiento.

La prueba documental se entenderá desahogada por su propia naturaleza.

VIGÉSIMA PRIMERA. Admitida la demanda, el Instructor del Procedimiento Arbitral emplazará a la Institución Financiera, otorgándole un plazo de nueve Días hábiles para contestarla. A falta de acuerdo entre las partes, dentro de los seis Días hábiles siguientes a la notificación de la misma.

VIGÉSIMA SEGUNDA. El escrito de contestación de demanda deberá contener lo siguiente:

- I. Denominación y domicilio de la Institución Financiera para recibir notificaciones;
- II. Nombre del representante o persona que promueve en nombre de la Institución Financiera, así como el documento con que lo acredite;
- III. La respuesta a todos y cada uno de los hechos comprendidos en la demanda, afirmándolos, negándolos o expresando los que ignore por no ser propios, y
- IV. Las excepciones y defensas que correspondan a cada una de las pretensiones que el Actor hubiere expresado en el escrito de demanda.

VIGÉSIMA TERCERA. La contestación de demanda deberá presentarse en la oficialía de partes de la Comisión Nacional o ante el Instructor del Procedimiento Arbitral que se hubiere acordado en el Compromiso Arbitral.

Con el escrito de contestación, el Demandado deberá acompañar la documentación en que funde sus excepciones y defensas, así como las pruebas que puedan servir a su favor en el Procedimiento.

La prueba documental se entenderá desahogada por su propia naturaleza.

VIGÉSIMA CUARTA. Si el Demandado no contesta la demanda dentro del término establecido, el Instructor del Procedimiento Arbitral acordará que el Procedimiento se continúe en rebeldía.

VIGÉSIMA QUINTA. Salvo convenio expreso de las partes, contestada la demanda o transcurrido el plazo para hacerlo, se dictará auto abriendo el juicio a un período de prueba de quince Días hábiles, de los cuales los cinco primeros serán para ofrecer aquellas pruebas que tiendan a desvirtuar las ofrecidas por el demandado y los diez restantes para el desahogo de todas las pruebas. Cuando a juicio del Instructor del Procedimiento Arbitral y atendiendo a la naturaleza de las pruebas resulte insuficiente el mencionado plazo, éste podrá ser ampliado por una sola vez. Concluido el plazo o la prórroga otorgada por el árbitro, sólo les serán admitidas las pruebas supervenientes, conforme a lo previsto en el Código de Comercio;

Se tendrán además como pruebas todas las constancias que integren el expediente, aunque no hayan sido ofrecidas por las partes.

El Instructor del Procedimiento Arbitral presidirá el desarrollo de la audiencia, a la cual no podrán acudir personas ajenas al Procedimiento sin el consentimiento de las partes y del Instructor del Procedimiento Arbitral.

VIGÉSIMA SEXTA. El Instructor del Procedimiento Arbitral podrá rechazar las pruebas que sean ajenas a la controversia planteada o no sean las idóneas para su resolución.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. La declaración de que el Procedimiento se seguirá en rebeldía tendrá los efectos de cierre de la etapa probatoria, siempre y cuando no se encuentren pendientes de desahogar pruebas que hayan sido ofrecidas por el Actor.

Cuando se hubiere celebrado la audiencia a que se refiere la regla VIGÉSIMA QUINTA y una vez que ésta hubiere concluido, el Instructor del Procedimiento Arbitral declarará cerrada la etapa probatoria.

Cerrada la etapa probatoria, las partes contarán con un plazo de ocho Días hábiles comunes para producir los alegatos que a su interés convenga.

CAPÍTULO VII **DE LA PRUEBA PERICIAL**

VIGÉSIMA OCTAVA. Cuando se ofrezca la prueba pericial, la parte oferente hará la designación del perito, sin perjuicio de que la otra parte pueda designar su propio perito para que rinda el dictamen correspondiente. En caso de discrepancia entre ambos dictámenes, el Instructor del Procedimiento Arbitral nombrará un perito tercero en discordia. Las partes podrán acordar que el Instructor del Procedimiento Arbitral nombre un único perito en el Procedimiento.

VIGÉSIMA NOVENA. El Instructor del Procedimiento Arbitral, atendiendo a la naturaleza del asunto, podrá limitar prudencialmente el número de peritos que en su caso se requirieran para cada asunto.

TRIGÉSIMA. Los honorarios de los peritos serán cubiertos por las partes, de acuerdo con las siguientes reglas:

I. Cuando el Instructor del Procedimiento Arbitral hubiere designado a un perito, el Actor pagará el cincuenta por ciento de los honorarios y el Demandado el otro cincuenta por ciento, y

II. Cada una de las partes deberá cubrir el monto total de los honorarios del perito que hubieren designado.

TRIGÉSIMA PRIMERA. Para cubrir los honorarios del perito designado por el Instructor del Procedimiento Arbitral, cada parte deberá depositar, dentro de los dos Días hábiles siguientes a aquel en que se les hubiere notificado el nombramiento del mismo, el cincuenta por ciento de los honorarios de dicho perito. Si alguna de las partes no realiza el mencionado depósito, la contraparte podrá realizar la totalidad del pago, sin perjuicio de que en el laudo arbitral se condene a pagar a la parte que omitió cumplir con dicha obligación.

Si ninguna de las partes realiza el depósito a que se refiere la presente regla o, en su caso, si la parte que efectuó su depósito no deposita el que corresponda a su contraparte, el Instructor del Procedimiento Arbitral declarará desierta la prueba.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. El depósito de los honorarios del perito designado por el Instructor del Procedimiento Arbitral se realizará en la Institución Financiera y en las cuentas que expresamente dé a conocer el Instructor del Procedimiento Arbitral. En ningún caso, los depósitos se harán en la Institución Financiera que aparezca como Demandado o en alguna Institución Financiera de su agrupación financiera.

TRIGÉSIMA TERCERA. Cuando el perito designado por el Instructor del Procedimiento Arbitral hubiere aceptado su nombramiento, tendrá derecho a recibir la totalidad de sus honorarios una vez que haya rendido el dictamen correspondiente.

Los pagos que realice el Instructor del Procedimiento Arbitral por concepto del peritaje se harán exclusivamente con cargo a los depósitos que realicen las partes.

TRIGÉSIMA CUARTA. Habrá lugar a la sustitución de un perito cuando:

I. Hubiere fallecido;

II. Renuncie;

III. El Instructor del Procedimiento Arbitral estime fundada alguna causa de impedimento;

IV. Lo soliciten de común acuerdo las partes, o

V. El Instructor del Procedimiento Arbitral determine que por cualquier causa no cumple o no puede cumplir con sus funciones.

El Instructor del Procedimiento Arbitral dictará la resolución correspondiente, notificándola a las partes y, en su caso, al perito sustituido, dentro del término de tres Días hábiles.

TRIGÉSIMA QUINTA. Cuando hubiere lugar a la sustitución de un perito, la nueva designación la hará la parte o el Instructor del Procedimiento Arbitral que lo hubiere designado, teniendo para tal efecto, un término de cinco Días hábiles contado a partir de la notificación de la resolución.

CAPÍTULO VIII **DEL LAUDO ARBITRAL**

TRIGÉSIMA SEXTA. Después de analizar y valorar las pruebas y alegatos aportados por las partes, el Instructor del Procedimiento Arbitral emitirá un proyecto de laudo, el cual, junto con el expediente respectivo deberá ser remitido a la Dirección General de Arbitraje y Sanciones a más tardar dentro de un plazo de 45 Días hábiles, contado a partir de que hubiere declarado cerrada la etapa de alegatos.

La Dirección General de Arbitraje y Sanciones contará con un término máximo de 50 Días hábiles para emitir el laudo definitivo y someterlo para la aprobación del Comité Arbitral Especializado.

Los términos señalados en la presente Regla se podrán prorrogar por una sola ocasión por un plazo igual.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. Todos los laudos deberán ser aprobados por el Comité Arbitral Especializado y se considerarán emitidos en el lugar y fecha que ostente.

En los casos en que se hubiere pactado el arbitraje en estricto derecho, el laudo arbitral deberá estar fundado y motivado.

TRIGÉSIMA OCTAVA. Si las partes durante el desarrollo del Procedimiento y hasta antes de la emisión del laudo llegan a un acuerdo, éste podrá elevarse a la categoría de laudo arbitral si las partes lo solicitan al Instructor del Procedimiento Arbitral.

TRIGÉSIMA NOVENA. El Instructor del Procedimiento Arbitral notificará personalmente a las partes el laudo, mediante la entrega a éstas de copia certificada del mismo.

CUADRAGÉSIMA. La Institución Financiera tendrá un plazo de quince Días hábiles contado a partir de la notificación del laudo para su cumplimiento o ejecución. En caso de incumplimiento, la Comisión Nacional enviará el expediente al juez competente para su ejecución.

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

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

CUADRAGÉSIMA SEGUNDA. Todas las demás resoluciones dictadas en el Procedimiento, que conforme al Código de Comercio admitan apelación o revocación, podrán impugnarse mediante el recurso de revisión, que deberá resolverse por el Instructor del Procedimiento Arbitral designado en un plazo no mayor de 48 horas.

CAPÍTULO IX

DE LOS CRITERIOS PARA LA APLICACIÓN DE LAS REGLAS

CUADRAGÉSIMA TERCERA. Las consultas relacionadas con las presentes Reglas deberán plantearse a la Dirección General de Servicios Legales de la Comisión Nacional.

TRANSITORIOS

PRIMERA. Las presentes Reglas entrarán en vigor el primero de enero de 2015.

SEGUNDA. Se abrogan las Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 6 de julio de 2000.

Atentamente,

México, D.F., a 17 de diciembre de 2014. El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Mario Alberto Di Costanzo Armenta. Rúbrica.