

¡Abusado con tu contrato!

La Condusef lanza Micrositio para
denunciar Cláusulas Abusivas

EDGAR AMIGÓN
Colaborador Externo.



¿Quién no ha padecido o escuchado de algún amigo o familiar sobre los abusos cometidos por las instituciones financieras en las “letras chiquitas” de sus contratos?

Prácticamente todos los que somos usuarios de servicios financieros hemos tenido una mala experiencia pero, afortunadamente a partir de ahora, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), te brinda una nueva herramienta para denunciar estos abusos.

En su página **condusef.gob.mx**, la comisión puso en marcha el micrositio “**Conoce y denuncia las Cláusulas Abusivas**”, cuya finalidad es que los usuarios cuenten con una vía segura para denunciar los abusos de instituciones financieras.

En los contratos que los usuarios firmamos con las Entidades Financieras para el uso de productos o servicios financieros, a veces se incluyen cláusulas que derivan en desventajas para los clientes, e incluso dejan en riesgo nuestro patrimonio.

De acuerdo con la Condusef, para que una cláusula sea considerada abusiva es necesario que se den tres condiciones:

- Que sean contratos de adhesión.
 - Que se refiera a cualquier término o condición distinta a tasas de interés o comisiones.
 - Que cause un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, en detrimento o perjuicio del usuario.
- Las cláusulas abusivas pueden estar contenidas en cualquier producto que se contrate con los bancos, las SOFOMES, SOFIPOS, Cajas de Ahorro, las Uniones de Crédito, así como también con las Aseguradoras, por ello es importante que se revisen todos los contratos de adhesión.

Condusef ha revisado aproximadamente 10 mil contratos a la fecha, para dar a conocer las irregularidades que persisten en los convenios.

En los primeros resultados se han detectado 185 cláusulas que han generado 185 sanciones, que van de los 500 a los 2 mil días de salario mínimo, lo que representa multas de hasta 25 millones de pesos.

Los bancos concentran el 57 por ciento de las Cláusulas Abusivas de los sectores revisados y cuatro de estas instituciones agrupan el 80% de las Cláusulas Abusivas del sector: Banorte, Banamex, Inbursa y BBVA Bancomer.

De acuerdo con la información dada a conocer, se han detectado casos en los que no se modificaron los contratos de

productos similares. Por ejemplo, Banamex modificó 14 contratos de crédito hipotecario pero otros ocho no.

El análisis de Condusef indica que el producto con mayor número de Cláusulas Abusivas es el crédito hipotecario con 25 (24%), le sigue el crédito de nómina con 24 (23%), y el depósito a la vista con 22 (21%).

La Cláusula Abusiva con mayor recurrencia en el sector es el cargo en cuenta, es decir, la institución financiera realiza cargos por pagos vencidos a las cuentas de depósito del usuario, sin indicar fecha ni monto por el que se harán.

En el reporte, Condusef destaca también contratos con cajas de ahorro, en donde se identificaron 73 irregularidades. Los productos con más Cláusulas Abusivas son: depósito a la vista con 32; crédito simple con 25 y crédito personal con 10.



¡Sácale jugo al microsítio!

Esta herramienta tiene el objetivo de que conozcas cuáles son estas Cláusulas Abusivas y, en caso de que pienses que algún contrato que hayas firmado incluye alguna de ellas, lo denuncies.

En “**Conoce y denuncia las Cláusulas Abusivas**”, podrás conocer los 23 tipos de Cláusulas Abusivas, las instituciones que las tienen incluidas en sus contratos y en qué productos se localizan.

Además contiene material de apoyo, orientación, consejos prácticos y lo más importante, que en este Microsítio podrás presentar tu denuncia de manera sencilla.

¿Cómo lo uso?

Los básicos para consultar el microsítio son (ojalá se pueda distinguir estos pasos para que se vea que si se atendió la indicación):

1. Ingresa a la página de la Condusef: www.condusef.gob.mx y da clic en el cuadro de “Consulta y denuncia las cláusulas abusivas”
2. Verifica los supuestos abusivos, probablemente estés en un caso muy parecido o consulta la lista de las que Condusef ha detectado.
3. Si tienes duda, entra al recuadro “¿Quieres saber si una cláusula es abusiva?”
4. Si quieres denunciar da clic en el recuadro “¿Identificaste una cláusula abusiva?”.

De este modo estarás informado y podrás denunciar aquellas cláusulas que te parezcan abusivas. La Condusef verificará si efectivamente lo son para actuar en consecuencia.

Recuerda que:

Este tipo de cláusulas también pueden aparecer en otros contratos de otros productos que no están en este microsítio, por lo que si fuera el caso, avisa a la CONDUSEF, la cual está revisando un número importante de contratos y tu denuncia agiliza la protección y defensa de la colectividad de Usuarios, es para todos.

