

Ana Ericka Ortiz Miranda,

conciliadora de la CONDUSEF

¿Conoces qué son las reclamaciones colectivas?



¿Sabes en qué consisten las llamadas reclamaciones colectivas?, seguramente alguna vez hayas escuchado hablar o leído acerca de este término. Usualmente se habla más de ellas en las reclamaciones que los usuarios pueden solicitar defensa en la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) en contra de alguna empresa que haya cometido algún tipo de abuso en contra de un gran grupo de clientes.

Sin embargo, ¿sabías que en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) también se pueden llevar a cabo las reclamaciones colectivas?, en esta ocasión en nuestra sección En voz de, conocerás la historia de Ana Ericka Ortiz Miranda, una de las conciliadoras de la CONDUSEF con una trayectoria de 24 años que se ha desempeñado de manera profesional en esta Comisión Nacional desde su creación.

Ericka nos relata a detalle sobre el caso de éxito que tuvo al momento de defender los derechos de un grupo de personas adultas mayores en contra de una Sociedad Financiera Popular (SOFIPO), situación que se desahogó mediante una reclamación colectiva. Te invitamos a leer todos los detalles de este caso.

Una carrera desde la creación de la CONDUSEF

Ana Ericka Ortiz Miranda, es licenciada en Derecho por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), se desempeña como conciliadora de la CONDUSEF desde el momento de su creación, es decir desde hace ya 24 años y nos cuenta que llegó como parte de la fundación de esta Comisión Nacional por mandato presidencial en abril de 1999.

Durante ese año, Ericka era empleada de otra Institución gubernamental que también es pilar en el sistema financiero mexicano, hablamos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). Sin embargo, la CONDUSEF fue creada al fusionar las Direcciones Generales encargadas de la defensa a usuarios de tres dependencias gubernamentales

más: la CNBV, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONRSAR).

Al conformar una cuarta Comisión Nacional dentro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), Ericka relata que los inicios no fueron nada fáciles, sin embargo; poco a poco, los nuevos empleados y empleadas de la CONDUSEF tuvieron que estandarizar un sistema de conciliación, ya que cada dependencia ocupaba una metodología distinta.

Después de un par de años, Ericka fue ubicada en la Delegación Norte de la CONDUSEF, actualmente renombrada como Unidad de Atención a Usuarios (UAU) en donde llevó a cabo una de las conciliaciones que más recuerda a detalle, pues fue la primera reclamación colectiva llevada a cabo por la CONDUSEF en la Delegación Norte de la dependencia gubernamental.

Primera vez que llegó una reclamación colectiva a una Unidad de la CONDUSEF

Ericka detalla que mientras se desempeñaba en la Unidad de Atención a Usuarios, el titular de la Unidad le asignó el caso, el cual tomó con gran entusiasmo debido a que era algo nuevo para ella.

“En ese momento, el encargado de la Delegación de la CONDUSEF era llamado Delegado y era él quien recibía todos los asuntos y los iba asignando a los conciliadores... me asignan este caso y es uno de los que más recuerdo, porque era un gran grupo de personas adultas mayores que ya estaban muy molestos con una SOFIPO porque no les quería regresar el dinero de sus ahorros.”

¿Sabías que en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) también se pueden llevar a cabo las reclamaciones colectivas?

¿Qué fue lo más interesante de este caso de defensa a usuarios en la CONDUSEF?

“Este grupo de personas adultas mayores ya estaban súper angustiados, porque la SOFIPO no les quería devolver su dinero, sin embargo, ya venían asesores, pero designando a un representante.”

Ericka asegura que incluso, en su momento tuvo que poner a consideración del titular de la Unidad de la CONDUSEF sobre si podían aceptar o no este tipo de casos, ya que no tenían antecedente de llevar a cabo una **reclamación colectiva**.

“Tuvimos que checar la parte legal en la CONDUSEF, porque no habíamos llevado anteriormente algún tipo de reclamación colectiva, en la Ley de la CONDUSEF sí se pueden llevar a cabo, pero para nosotros era algo novedoso... checamos la Ley de la CONDUSEF y descubrimos que sí está permitido llevar a cabo reclamaciones colectivas, entonces decidimos seguir adelante.”

¿Cuántas personas representaste en esta reclamación colectiva?

Sobre este tema, Ericka comenta que el número exacto no lo tiene, sin embargo, asegura que sí era un número considerable, el cual se encuentra en sus propias palabras de 15 a 20 personas, lo importante de esto es que todas las personas afectadas eran personas adultas mayores que confiaron en la Institución Financiera para guardar el dinero de sus ahorros.

“No quisiera mentirte en el número exacto, pero no lo recuerdo... yo diría que eran más de 15 personas, pero menos de 20. De hecho, tuve que pedir que me adecuara la sala de espera de la Delegación de la CONDUSEF. Hay que considerar que eran personas adultas mayores y también era muy importante tenerlas cómodas, pues son personas que se cansan más rápido y como era la primera vez que hacíamos una reclamación colectiva, no sabíamos cómo lidiar con tanta gente en una sala, ya que las conciliaciones suelen ser de una sola persona.”

¿Al final cómo se resolvió la reclamación colectiva?

Sobre esto último, Ericka comenta que el problema radicaba en que la SOFIPO demandada alegaba que el dinero estaba ahorrado a plazo fijo, que no se negaban a devolverlo, pero hasta que el plazo terminara.

Sin embargo, Ericka defendió los intereses de las y los usuarios al argumentar que por ser cuentas de ahorro y no de inversión, no están sujetas a ningún plazo, por lo que se resolvió a favor de las y los usuarios sin mayor problema y logró la devolución de los ahorros en el menor tiempo posibles:

“Yo creo que la institución financiera sintió la presión de ver a tanta gente convocada, pues era la primera vez que se llevaba a cabo este proceso. Sin embargo, se demostró que en la Ley sí era posible tener una audiencia colectiva, creo que ver a tantas personas adultas mayores reunidas ayudó a meter presión a que la institución financiera les devolviera su dinero sin tanto rollo... al final sí les dieron su dinero, pero calendarizaron la devolución del mismo; es decir: formaron grupos de personas y se las devolvieron la primera semana, al siguiente grupo la segunda semana, tardaron quince como máximo en hacer la devolución de los ahorros de las personas adultas mayores.”

