

QUE NO TE CUENTEN CUENTOS

No es mito: sí hay quién te defienda



Imagina esto: revisas tu estado de cuenta y aparece un cargo que no reconoces. Otro día, en una tienda te dicen que el precio ya no es el mismo que anunciaban. O tal vez el SAT te envía un mensaje que no entiendes y te preocupa que pueda haber una multa. En ese momento, la pregunta es la misma: ¿a dónde acudo y quién puede ayudarme?

Muchas personas pasan por estas situaciones y no saben qué hacer. Algunas acuden a la institución equivocada, otras piensan que no vale la pena reclamar y muchas más creen que nadie las va a escuchar. Por eso existen organismos públicos que protegen tus derechos y te orientan cuando algo no sale como esperabas.

Entre ellos están la CONDUSEF, la PROFECO y la PRODECON. Aunque las tres buscan defender los derechos de las personas, no hacen lo mismo ni atienden los mismos problemas. Ahí es donde surgen muchos mitos y confusiones. Para ayudarte a identificarlas mejor, aquí te explicamos qué es verdad y qué no sobre lo que hacen estas tres instituciones.



Mito 1:

“Cualquier problema con una tarjeta se resuelve en la CONDUSEF, sin importar de qué tipo sea.”

La **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)** atiende y orienta sobre **productos y servicios financieros**, como cuentas, tarjetas bancarias y créditos. Puede recibir tus quejas o inconformidades (de forma presencial o en línea), promover acuerdos, llevar procesos de conciliación e incluso resolver controversias entre personas usuarias e instituciones financieras.

Por su parte, la **Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)** atiende problemas con comercios y tarjetas departamentales (las que se otorgan en tiendas y no están ligadas a un Banco), ya que se encarga de vigilar que los **proveedores de bienes y servicios** cumplan con las reglas establecidas.

Finalmente, la **Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON)** apoya a las personas en **asuntos fiscales, no bancarios**. Su función es orientar y defender en temas relacionados con impuestos y obligaciones tributarias, es decir, en la relación con el SAT y otras autoridades hacendarias.



VERDAD A MEDIAS

Mito 2:

“No vale la pena acudir a la CONDUSEF, PROFECO o PRODECON, además sale muy caro.”

Acudir tanto a la CONDUSEF, como a la PROFECO o PRODECON no tiene costo. Estas instituciones ofrecen orientación, asesoría y, en muchos casos, defensa gratuita para proteger tus derechos antes las instituciones o tribunales competentes.



FALSO

Mito 3:

“Solo puedes acudir si el problema ya es muy grave o ya estás en juicio.”



FALSO

Estas instituciones también existen para orientarte antes de que el problema crezca. La CONDUSEF puede ayudarte a entender contratos, aclarar cargos, comparar productos financieros y evitar decisiones que te perjudiquen.

Además de su labor correctiva, esta Comisión tiene un enfoque preventivo, ya que difunde información y herramientas de Educación Financiera que te ayudan a anticiparte a los problemas, tomar mejores decisiones y cuidar tu dinero desde el inicio.

Solo el 27% de la población ha oído hablar de la CONDUSEF; el 73% aún no la conoce.

ENSAFI 2023

Entre quienes muestran interés en talleres o cursos, el 58% de la población quiere aprender sobre la importancia del ahorro.

ENSAFI 2023

Mito 4:

“Estas instituciones solo protegen a Bancos, empresas grandes o al gobierno; los problemas de las personas no son su prioridad.”

Estas instituciones existen para defender a las personas, la CONDUSEF protege a quienes usan productos y servicios financieros: supervisa a las instituciones, recibe quejas, promueve conciliaciones, sanciona malas prácticas y te ayuda a obtener una respuesta cuando no recibes un buen servicio.

La PROFECO defiende a las personas consumidoras frente a abusos en precios, cobros indebidos o incumplimientos por parte de los comercios, y puede sancionarlos cuando no respetan lo acordado.

La PRODECON apoya a personas físicas, emprendedores y empresarios cuando enfrentan problemas fiscales, ayudándolos a resolverlos y a llegar a acuerdos con la autoridad, sin procesos largos ni costosos.



FALSO

Mito 5:

“No vale la pena acudir a la CONDUSEF porque es imposible ganarle a un Banco.”



FALSO

La CONDUSEF existe precisamente para equilibrar la relación entre las personas usuarias y las instituciones financieras. A través de procesos de orientación y conciliación, busca que estas respondan y corrijan prácticas indebidas.

Cuando una institución financiera no cumple, la CONDUSEF puede intervenir, dar seguimiento a tu caso y sancionar malas prácticas conforme a la regulación. Además, contar con información clara y acompañamiento fortalece tu posición y aumenta las posibilidades de una solución justa.

Acudir a la CONDUSEF no es pelear contra una institución financiera a solas; es hacerlo con respaldo institucional.

Ahora ya lo sabes, cuando enfrentas un problema con un Banco, una compra o un trámite fiscal, existen instituciones que pueden ayudarte. Conocer a la CONDUSEF, PROFECO y PRODECON te permite saber a dónde acudir y defender tus derechos.

Que no te cuenten cuentos: informarte también es cuidar tu dinero.

