



CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS

RESOLUCIÓN POR DISPOSICIÓN: 02/2019  
EXP. CONAPRED/DGAQ/0042/DQ/18/II/CDMX/Q0042

PERSONA PETICIONARIA: [REDACTED] 1

PERSONA AGRAVIADA: [REDACTED] 2

PERSONA MORAL A QUIEN SE ATRIBUYEN LOS ACTOS, OMISIONES O PRÁCTICAS SOCIALES DISCRIMINATORIAS: "BBVA BANCOMER", S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER.

CAUSAL DE DISCRIMINACIÓN: Discapacidad [REDACTED] 3  
relativa a su Condición de Salud.

Ciudad de México, a 19 de febrero de 2019.

**C. PERSONA REPRESENTANTE LEGAL Y/O APODERADA LEGAL DE LA PERSONA MORAL, "BBVA BANCOMER", S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER.**

Por este medio, le comunico que el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación —en adelante Conapred o Consejo— procedió al análisis de las constancias del expediente de queja indicado al rubro y determinó emitir la presente Resolución por Disposición, de conformidad con los artículos 77 Bis, 77 Ter y 79 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (en adelante LFPED o Ley), en los términos siguientes:

**I. COMPETENCIA DEL CONAPRED PARA CONOCER, INVESTIGAR Y RESOLVER, POR CONDUCTO DE SU PRESIDENCIA, SOBRE ACTOS, OMISIONES O PRÁCTICAS SOCIALES DISCRIMINATORIAS.**

De conformidad con los artículos 22, fracción II<sup>1</sup>, 30, fracciones I, VIII, XI Bis y XII de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación; 15, fracción VII, 21 y 59, fracciones I y 5 de la

<sup>1</sup> El artículo 22 fracción II de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación establece:  
La administración del Consejo corresponde a:



eye

2



Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 18 fracciones VII y XI, 54, fracción X y XVIII del Estatuto Orgánico del Conapred (en adelante el Estatuto), así como en términos de los numerales 1, fracción 8, y 1.3, fracción 10, del Manual Específico de Organización de este Consejo, la Presidencia de este Consejo tiene entre sus atribuciones, dirigir el funcionamiento de este Organismo, así como su representación legal, y está facultada para firmar las resoluciones por disposición que se emitan dentro de los procedimientos de queja, derivado de actos, omisiones o prácticas sociales discriminatorias realizadas por particulares, donde se impongan medidas administrativas y de reparación teniendo la facultad de delegar dicha atribución a la persona titular de la Dirección General Adjunta de Queja; por lo que, acorde a la normatividad y atribución antes citadas, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de febrero de 2019, la Presidenta de este Consejo delegó esta facultad al titular de la Dirección General Adjunta de Quejas quien suscribe y emite la presente Resolución por Disposición, con fundamento en los artículos 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en adelante la Constitución); 1º, párrafo segundo, fracciones III y X, 4, 7, 17, fracción II, 20, fracciones XLIV y XLVI<sup>2</sup>, 43, 77 bis, 77 Ter, 79, 83 y 83 Bis de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación<sup>3</sup>.

Este Organismo Nacional resulta legalmente competente para conocer investigar y pronunciarse sobre los hechos que originaron la queja:



a) En razón de la materia *-ratione materiae-* al considerar que los hechos materia de queja constituyen violaciones al derecho humano a la no discriminación de conformidad a lo establecido en el artículo 43 de la LFPED.

b) En razón de la persona *-ratione personae-*, toda vez que los actos, omisiones y prácticas sociales discriminatorias son atribuidas a particulares (personas físicas y morales), como lo es en este caso "BBVA BANCOMER", S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO

I. ...  
II. La Presidencia del Consejo.  
Artículo 30 de la misma Ley señala que:  
La Presidencia del Consejo tendrá, además de aquellas que establece el artículo 59 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, las siguientes atribuciones:  
I. Planear, organizar, coordinar, dirigir, controlar y evaluar el funcionamiento del Consejo, con sujeción a las disposiciones aplicables;  
...  
VIII. **Ejercer la representación legal del Consejo**, así como delegarla cuando no exista prohibición expresa para ello;  
...  
XI Bis. **Emitir y suscribir resoluciones por disposición** e informes especiales, así como establecer medidas administrativas y de reparación derivadas de las quejas que por los presuntos actos, omisiones o prácticas sociales discriminatorias a que se refiere esta Ley resulten y sean atribuidas a particulares, personas físicas o morales, a personas servidoras públicas federales y a los poderes públicos federales, **teniendo la facultad de delegar dichas atribuciones a la persona titular de la Dirección General Adjunta de Quejas**, y  
XII. Las demás que le confieran esta ley u otros ordenamientos. [El resaltado es nuestro]

<sup>2</sup> Artículo 20.- Son atribuciones del Consejo:  
XIV. Emitir resoluciones por disposición e informes especiales y, en su caso, establecer medidas administrativas y de reparación contra las personas servidoras públicas federales, los poderes públicos federales o particulares en caso de cometer alguna acción u omisión de discriminación previstas en esta Ley;

<sup>3</sup> El 20 de marzo de 2014, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la reforma a la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y entró en vigor al siguiente día de su publicación.





FINANCIERO BBVA BANCOMER (en adelante "BBVA BANCOMER", S.A.), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 43 de la LFPED.

c) En razón del territorio *-ratione loci-*, porque los hechos ocurrieron dentro del territorio nacional, ello con fundamento en los artículos 1º, párrafo primero de la Constitución y 43 de la LFPED.

d) En razón del tiempo *-ratione temporis-*, en virtud de que los actos de queja fueron hechos del conocimiento de este Consejo Nacional dentro del plazo de un año establecido en los artículos 44 de la LFPED y 69 del Estatuto.

**II. PUNTOS CONTROVERTIDOS:**

**II.1 Hechos motivo de queja.**

El 12 de enero de 2018 se recibió en este Consejo, vía telefónica la queja de la peticionaria [redacted] 4 (en adelante **peticionaria**), por presuntos hechos de discriminación en agravio de su tía la C. [redacted] 5 (en adelante **agraviada**), a la cual se le asignó el número de expediente que se indica al rubro, señalando sustancialmente lo siguiente:

"Su tía, [redacted] 6 quien tiene 7 años de edad, es una persona con [redacted] 8 y está diagnosticada medicamente con [redacted] 9 lo cual le provocó que le [redacted] 10 asimismo, derivado de que la mayor parte del tiempo se encuentra [redacted] 11 le ha generado [redacted] 12 dificultando aún más su [redacted] 13

A principios de octubre de 2017, le robaron su tarjeta de débito de "Bancomer", en la cual le depositan mensualmente su pensión, por lo que su primo se comunicó, vía telefónica, con el personal de atención a clientes del referido banco para cancelarla, ya que temían que hicieran mal uso de ella , además les explicó la condición de salud y discapacidad de su tía, al respecto, personal de atención a clientes le informó a su primo que debían de asistir personalmente con personal ejecutivo de alguna sucursal bancaria de "Bancomer" para que le expusieran la situación.

El 12 de octubre de 2017, su primo acudió personalmente a "Bancomer" sucursal DF "Legaria Lago" donde fue atendido por el gerente administrativo, -de quien desconocemos su nombre pero de tenerlo a la vista lo puede identificar-, quien después de exponerle la situación de su tía, le respondió lo siguiente: "necesitamos una carta poder notarial y en cualquier sucursal la pueden atender", a lo que su primo le respondió que su tía no se podía trasladar, ya que tenía un mes de la [redacted] 14





■ y era difícil trasladarse para ella, insistiendo que era obligatoria la carta notarial o que se presentara personalmente.

El 27 de octubre de 2017, su mamá volvió a la referida sucursal con el fin de aclararles integralmente la situación de su familiar llevando documentación oficial, siendo atendida por personal ejecutivo de la sucursal, a quien le expuso la situación, pero le respondieron lo siguiente: "aquí no te podemos ayudar porque aquí no le aperturaron su cuenta tiene que ir a la sucursal que le corresponde y es necesario que acuda la titular", por lo que solicitó que personal acudiera al domicilio de su tía para que se cerciorara de su condición de salud y discapacidad pero dicha persona insistió que "no podían hacer dicha acción"; sin poder hacer nada se retiró del lugar.

A principios de noviembre de 2017, su mamá, acudió a la sucursal "San Ángel Inn" donde supuestamente le habían aperturado la cuenta a su tía, y le solicitó a personal del banco hablar directamente con el gerente, pero le fue negado, siendo atendida por una persona con cargo ejecutivo, -de quien desconoce su nombre, pero de tenerlo a la vista lo puede identificar-, a quien le expuso la situación de su familiar, enseñándole un video y fotografías de su tía, donde era visible su discapacidad, por lo que volvió a solicitar una alternativa para que se le brindara el servicio bancario a su familiar, pero el personal ejecutivo insistió en que debía acudir personalmente, o bien llevara una carta poder notarial, diciéndole que la llevara en taxi o como pudieran, ya que en el estacionamiento iba a bajar una persona para atenderla, su madre le respondió que su hermana no podía estar ■ 15 ■ y le solicitó un espacio para que su familiar se pudiera ■ 16 ■ dentro de la sucursal solo mientras era brindado el servicio bancario, pero esto sólo causó la molestia del personal ejecutivo, negándole dicha opción y recomendando que sólo podían acudir a cualquier sucursal, sin poder hacer nada más, su mamá se retiró del lugar.

Cabe señalar que su familiar no puede estar ■ 17 ■ además de que su condición de salud es delicada en parte por su diagnóstico y su reciente operación, y el hecho de que el personal que trabaja en la institución bancaria "Bancomer" le solicitara a su tía una carta poder ante notario público para el trámite de recuperación de su tarjeta de débito, es excesiva, ya que ella solo percibe aproximadamente ■ 18 ■ mensuales, dinero que sirve para costear en mayor parte su alimentación y gastos médicos.

El 10 de enero de 2018, tras la desesperación de su tía de no poder obtener su tarjeta de débito y por ende percibir el dinero de su pensión, optó por arriesgar su salud, por lo cual, le solicitó que la ■ 19 ■ para poder subirla en un taxi y trasladarla a la sucursal "Bancomer Legaria Lago" para esto su primo se adelantó a dicha sucursal con la intención de informar que su tía asistiría, por lo cual, solicitó que al llegar la misma, fuera atendida en el estacionamiento de dicha sucursal para evitar que su familiar corriera más riesgos, pero una persona ejecutiva del banco, -de quien desconocer su nombre pero de tenerlo a la vista le podría identificar-, le negó dicha opción, insistiéndole que "tendría que ser dentro del banco".

Asimismo, al llegar su tía al referido banco y ante la adversidad con la que contaban, no tuvieron otra opción más que bajar a su tía del taxi y acomodarla en las bancas del





referido banco para que pudiera ser atendida, aún y cuando su tía no soportaba el [redacted] 20 [redacted] ya que solamente fue atendida de esa forma y pudo obtener su tarjeta.

Por los hechos narrados, considera que su familiar fue víctima de un presunto acto de discriminación por parte del personal que trabaja en las referidas sucursales bancarias, al negarle los ajustes necesarios para brindarle un servicio integral e inclusivo, además de brindarle un trato contrario a su dignidad a causa de su condición de salud y discapacidad.”

Por los hechos anteriores se calificó la queja como un presunto acto de discriminación y se radicó bajo el número de expediente **CONAPRED/DGAQ/0042/DQ/18/II/CDMX/Q0042.**

**II.2 Acciones realizadas y evidencias que integran el expediente.**

**II.2.1** El 17 de enero de 2018, se acordó calificar la queja como un presunto acto de discriminación; lo anterior atendiendo a que, de la narrativa de hechos expuestos por la peticionaria, se advirtió la presunción de una vulneración en el ámbito de la prestación de servicios financieros de los derechos de igualdad de trato en el acceso a los servicios financieros y públicos, al trato digno y respetuoso y, el derecho a la inclusión y ajustes razonables de la señora [redacted] 21 [redacted] con motivo de su condición de discapacidad y [redacted] 22 [redacted].

Por lo anterior, el 18 de enero de 2018 mediante oficio número Quejas-350-18<sup>5</sup>, dirigido al licenciado [redacted] 23 [redacted] y/o [redacted] 24 [redacted] Personal del Departamento Jurídico de “BBVA BANCOMER”, S.A., se notificó la queja y se solicitó la rendición del informe de Ley en relación a los hechos materia de la misma. Requiriéndose en específico, lo siguiente:

- a) Señale, de acuerdo al dicho de la peticionaria, el motivo por el cual, personal de su representada no le brindó a la presunta agraviada, las facilidades para cancelar y reponer su tarjeta de débito.
- b) Refiera si su representada cuenta con políticas, en las que establezca que es necesario llevar una carta poder, en caso de que alguna persona con discapacidad se encuentre imposibilitada para acudir a realizar trámites o requisitos ordinarios para el manejo de sus cuentas.
- c) Indique, si personal de su representada, cuenta con la capacitación y sensibilización necesaria para la atención de las personas con discapacidad.

<sup>4</sup> De conformidad con el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los artículo 1º fracción III, 4, 6, 9, fracciones XXII, XXII BIS y XII TER, 48 y 63 Quáter y Quintus de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.  
<sup>5</sup> Entregado el 30 de enero de 2018, recibido con sello de atención a autoridades y asuntos especiales.





d) Precise, si existe un protocolo de atención o ajustes razonables para la atención de las personas con discapacidad cuya condición imposibilite la realización de trámites o requisitos ordinarios para el manejo de sus cuentas.

e) Señale qué ajustes razonables implementa su representada para la atención de personas con discapacidad, al realizar los trámites que requieren.

**II.2.2** El 01 de febrero de 2018, se recibió respuesta suscrita a nombre de "BBVA BANCOMER", S.A., con número [REDACTED] 25 sin nombre específico de la persona suscribiente, mediante el cual se informó a este Consejo en los siguientes términos:

"... En términos de lo dispuesto por el artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito vigente, esta institución se encuentra impedida legalmente para atender su requerimiento, el cual establece:

La información y documentación relativa a las operaciones y servicios a que se refiere el artículo 46 de la presente Ley, tendrá carácter confidencial, por lo que las instituciones de crédito, en protección del derecho a la privacidad de sus clientes y usuarios que en este artículo se establece, en ningún caso podrán dar noticias o información de los depósitos, operaciones o servicios, incluyendo los previstos en la fracción XV del citado artículo 46, sino al depositante, deudor, titular, beneficiario, fideicomitente, fideicomisario, comitente o mandante, a sus representantes legales o a quienes tengan otorgado poder para disponer de la cuenta o para intervenir en la operación o servicio.

Como excepción a lo dispuesto por el párrafo anterior, las instituciones de crédito estarán obligadas a dar las noticias o información a que se refiere dicho párrafo, cuando lo solicite la autoridad judicial en virtud de providencia dictada en juicio en el que el titular o, en su caso el fideicomitente, fideicomisario, fiduciario, comitente, comisionista, mandante o mandatario sea parte o acusado. Para los efectos del presente párrafo, la autoridad judicial podrá formular su solicitud directamente a la institución de crédito, o través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores..."

**II.2.3** El mismo 01 de febrero de 2018, personal de este Consejo, entabló comunicación con la peticionaria para darle vista respecto de la respuesta proporcionada por "BBVA BANCOMER", S.A., asimismo se informó que la siguiente etapa procesal sería la conciliación, por lo que solicitó como pretensión para tales efectos, una compensación económica equivalente a los meses que la presunta agraviada dejó de percibir su dinero, por la no reposición de su tarjeta de débito.

Adicionalmente, se le orientó a la peticionaria sobre la posibilidad de ser canalizada a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios Financieros, declinando tal posibilidad por considerar que dicha Comisión no le proporcionaría apoyo alguno. De igual manera, se le orientó sobre la competencia y alcances eventuales que podría tener la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.



6 copy



**II.2.4** El 6 de febrero de 2018, personal de este Organismo acordó la apertura del procedimiento conciliatorio, informando a la peticionaria mediante oficio: QUEJAS-804-18<sup>6</sup>, y a la contraparte, "BBVA BANCOMER", S.A., con el oficio número: QUEJAS-805-18<sup>7</sup>.

**II.2.5** El 12 de febrero de 2018, vía correo electrónico, la peticionaria remitió a este Consejo dos videos como elementos iniciales de convicción respecto de los hechos materia de queja.

**II.2.6** El 14 de febrero de 2018, se recibió en este Consejo un documento suscrito a nombre de la persona moral "BBVA BANCOMER", S.A., con número de folio: 26 que en respuesta al oficio QUEJAS-805-18 remitido por este Consejo, nuevamente se excusó a dicha Institución Bancaria de dar una respuesta en términos del artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito vigente.

**II.2.7** El 22 de febrero de 2018, mediante oficio número Quejas-1217-18 este Consejo solicitó la colaboración de la Dirección Contenciosa de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a efecto de allegarse de mayores elementos de convicción, requiriendo apoyo a efecto de obtener la siguiente información:

- a) Indique si existe un protocolo de atención, en particular en "BBVA BANCOMER", S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA, para la atención de personas con discapacidad cuya condición imposibilite acudir a dicha institución para la realización de trámites o requisitos ordinarios para el manejo de sus cuentas.
- b) De ser afirmativa la respuesta informe si se han atendido quejas en ese Organismo en contra de "BBVA BANCOMER", S.A., las cuales se hayan solucionado favorablemente a efecto de que personal de dicho banco acudiera al domicilio de una persona usuaria. En caso de ser afirmativa su respuesta remita los documentos probatorios que lo acrediten.

**II.2.8** El 08 de marzo de 2018, se recibió en este Consejo el oficio número DC/2018/1237, suscrito por la licenciada Claudia Magdalena Moreno Torres, titular de la Dirección Contenciosa de la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), mediante el cual, en respuesta a la solicitud de colaboración

<sup>6</sup> Del cual, previos intentos de notificación personal los días 14 y 22 de febrero de 2018, se le enteró mediante correo electrónico de fecha 28 de febrero de 2018, no obstante, previamente su contraparte declinó tal procedimiento.

<sup>7</sup> Siendo notificado en el domicilio de dicha persona moral el día 07 de febrero de 2018, tal como consta en acuse de recibido con sello de la Dirección Jurídica y de Asuntos Administrativos de dicha razón social.





requerida, informó preliminarmente las gestiones emprendidas a efecto de poder dar la contestación correspondiente.

Adicionalmente señaló, que mediante el oficio DC/2018/1071, se requirió a "BBVA BANCOMER", S.A., para que indicara si existía un protocolo para la atención de personas con discapacidad cuya condición imposibilitara acudir a la realización de trámites o requisitos ordinarios para el manejo de sus cuentas, señalando el plazo que se concedió para tal efecto.

A su escrito de informe preliminar, adjuntó copias simples, entre otros documentos, del oficio número DC/2018/1071, dirigido a la Institución Bancaria "BBVA BANCOMER", S.A., mediante el cual se le solicitó<sup>8</sup> informara:

"... si existe un protocolo de atención en esa institución financiera para la atención de personas con discapacidad, cuya condición imposibilite acudir a las sucursales u oficinas..., para la realización de trámites o requisitos ordinarios para el manejo de sus cuentas..."

**II.2.9** El 22 de marzo de 2018, mediante oficio número Quejas-1836-18, personal de este Consejo remitió recordatorio a la CONDUSEF respecto a la colaboración solicitada, por lo que el 23 de marzo de 2018, se recibió oficio número DC/2018/1497, suscrito por la titular de la Dirección Contenciosa de dicha Comisión, donde informó que habiendo realizado una investigación relativa a:

"... sí existe un protocolo de atención en una Institución Financiera y en particular a "BBVA Bancomer", S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA, para la atención de personas con discapacidad cuya condición imposibilite acudir a dicha institución para la realización de trámites o requisitos ordinarios para el manejo de sus cuentas..."

No se encontró registro de queja alguna en los términos precisados en contra de "BBVA BANCOMER", S.A., en que se haya decidido en los términos solicitados; asimismo indicó que respecto de la consulta en torno a un protocolo para la atención de personas usuarias con discapacidad, requerido el día 06 de marzo de 2018 a "BBVA BANCOMER", S.A., no se había recibido respuesta de su parte, por lo que se procedió a remitir nueva solicitud a dicha Institución Bancaria en tales términos.

A su escrito de respuesta adjuntó copia de las documentales que se emitieron a efecto de obtener la colaboración e información solicitada por este Consejo.

<sup>8</sup> De conformidad con los artículos 3, 4, 5, 11, 12 y 13 de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.





**II.2.10** Ahora bien, al no recibirse respuesta respecto a participar en el procedimiento conciliatorio por parte de "BBVA BANCOMER", S.A., el 26 de marzo de 2018, se aperturó la etapa de investigación, notificando a las partes mediante los oficios: QUEJAS-1984-18 dirigido a la peticionaria<sup>9</sup> y, QUEJAS-1985-18 dirigido al personal del departamento jurídico de la Institución Bancaria<sup>10</sup>, mismo en el que concretamente se le requirió enviar a este Consejo la siguiente información y elementos:

"...

a) Indique si existe un protocolo de atención en el banco o sucursal de su representada, en caso de que alguna persona con discapacidad se encuentre imposibilitada para acudir a realizar trámites o requisitos ordinarios para el manejo de sus cuentas.

b) Informe cuáles son los requisitos para realizar el trámite de reposición de una tarjeta de débito en la sucursal de su representada.

c) Señale qué acciones ha llevado a cabo su representada, a fin de atender a personas con discapacidad en la realización de sus trámites.

Remita todas las pruebas con las que cuente a efecto de acreditar su dicho o bien en caso de que al analizar las diversas respuestas y documentales que se han enviado a este Consejo por parte de usted, se observara que no se cuentan con más elementos de prueba y/o distintos a los ya exhibidos en el expediente, le pido se haga saber tal situación y se mencionen qué elementos de prueba ya aportados consideran dan sustento a sus actuaciones y deben ser analizados por este Organismo en la presente fase de investigación..."

**II.2.11** El 07 de abril de 2018, vía correo electrónico, la peticionaria remitió escrito de ofrecimiento de pruebas. Adicionalmente ingresó dicho ofrecimiento, a través de la ventanilla de recepción de este Consejo el día 11 de abril de 2018, aportando como elementos de convicción los siguientes:

a) "Testimoniales" a cargo de los C.C. [redacted] 27 y [redacted] 28 a efecto de acreditar los hechos narrados acontecidos en perjuicio de la presunta agraviada por parte de la Institución Bancaria.

b) Dos videograbaciones a efecto de acreditar que la presunta agraviada, [redacted] 29 tuvo que trasladarse a la sucursal de "BBVA BANCOMER", S.A., ubicada en Calzada Legaria 252, local 5, colonia Pensil, C.P. 11430., mismos que fueron enviados vía correo electrónico el 12 de febrero del 2018.

<sup>9</sup> El cual fue notificado a ésta, previo acuerdo, mediante correo electrónico remitido el día 27 de marzo de 2018.

<sup>10</sup> Siendo notificado el día 28 de marzo de 2018, tal como consta en sello de recibido del área de Atención a Autoridades y Asuntos Especiales de "BBVA BANCOMER", S.A.





c) Registro de llamadas realizadas en desde el teléfono de casa de la presunta agraviada, hechas, según del dicho de la peticionaria, mismas que se desglosaron en el recibo de pago correspondiente, esto con la finalidad de solicitar a la sucursal de la Institución Bancaria el envío de un representante del banco para realizar la reposición de la tarjeta extraviada.

d) Documentales relativas al contrato realizado por la C. [REDACTED] 30 y "BBVA BANCOMER", S.A., suscrita en la sucursal ubicada en Insurgentes sur 1685 (San Ángel Inn), planta baja, colonia Guadalupe Inn, con número de cuenta y tarjeta correspondientes, así como el reporte con folio 31 del extravío de dicha tarjeta.

**II.2.12** El 09 de abril de 2018, se recibió en este Consejo, documento suscrito a nombre de "BBVA BANCOMER", S.A., con número [REDACTED] 32 mediante el cual se dio contestación a la notificación de apertura de etapa de investigación y solicitud de informe adicional que este Consejo requirió, manifestando sustancialmente:

"En relación a la normativa que guarda nuestro sistema para con nuestros clientes, se precisa que, si se tiene un protocolo de atención para personas con discapacidad, las cuales a continuación se enlista:

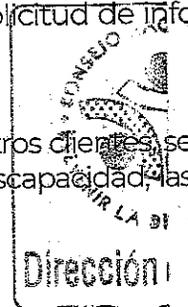
Personas que no pueden firmar.

En estos casos las cuentas se contratan a través de la figura legal denominada "Firma a Ruego". En ésta, una tercera persona firma por parte del titular y demuestra así el consentimiento de éste en la celebración del contrato, ya que éste no sabe o no puede manifestar su consentimiento a través de la firma. La autorización del titular queda, plasmando su huella en el formato establecido para ello, así como en los documentos que integren el expediente de la operación requerida.

Requisitos para esquema de "Firma a Ruego"

- Identificación oficial y vigente de:
  - Titular de la cuenta.
  - Persona que firma a ruego.
  - Testigos que firman la carta "Firma a Ruego".
- Testigos que firmarán el documento denominado "Firma a Ruego".
- Formato "Firma a Ruego" debidamente requisitado y firmado.
- Certificado de incapacidad física vigente en caso de que declare incapacidad física.

El titular debe estampar su huella digital en todo el contrato y sus anexos, incluyendo el espacio donde firma el cliente y en su caso en la "Tarjeta de Firmas".





Quien firma a ruego debe firmar el contrato y anexos siempre a un lado de la huella digital del titular.

Para cuentas con chequera el titular puede designar personas autorizadas.

Contratación a través de un tercero

- El tercero debe presentar:  
Identificación oficial vigente.  
Poder general o especial formalizado ante un Notario Público.  
Documentos de identificación del titular de la cuenta.

Cuentas a nombre de un Notario Público.

- Se contrata a nombre del titular de la Notaría, quien debe cumplir con los requisitos de una persona física con actividad empresarial.

Por otra parte, es de precisarse que los trámites para realizar una reposición de tarjeta de crédito son:

1. Solicitar una identificación al cliente de acuerdo a las políticas.
2. Si la tarjeta de débito se solicita por robo/extravío, valida que exista el reporte o en su caso le pide reportarlo en línea Bancomer.

- Si es por vencimiento, daño o retenida en cajero automático

- Realiza el reporte en el sistema terminal financiero, imprime en la ficha **33** el comprobante "reporte de tarjeta".

- Pide al cliente su firma en el "reporte de tarjeta" y le entrega copia de este.
- Solicita al gerente administrativo el número de autorización para la condonación de comisión.

3. Solicita al cliente su firma en el "Acuse de entrega de tarjeta de débito"

Entrega al cliente:

- Tarjeta y regresa la tarjeta dañada o por vencer.
- Copia del "Acuse de entrega de tarjeta de débito"
- Indica al cliente que debe activar su tarjeta en el cajero automático con su NIP.

Por cuanto hace a las acciones tendientes a la atención de las personas con discapacidad, es de precisarse que todas nuestras sucursales cuentan con el servicio de rampas, elevadores, atención especial a las personas con discapacidad, normativa para casos específicos de acuerdo a la discapacidad, etc.(sic)..."



age 9



En el escrito presentado por "BBVA BANCOMER", S.A., se anunciaron como elementos de convicción iniciales el manual de operaciones de sucursales de dicha Institución Bancaria, la accesibilidad con la que cuenta todas y cada una de sus sucursales(sic) y la capacitación de parte de su personal para la atención especial(sic) de sus clientes con discapacidad; no obstante, no fueron adjuntados.

**II.2.13** El 18 de abril de 2018, la peticionaria remitió a este Consejo, los elementos de convicción adicionales consistentes en los documentos que la institución bancaria le requirió como "pruebas de supervivencia"(sic), para corroborar la identidad de su tía y presunta agraviada, consistentes en:

a) Copia de identificación expedida por Bancomer a la titular de la cuenta bancaria y,

b) Resumen Clínico de fecha 31 de enero de 2018, expedido en el Hospital General de Zona No. 48 del Instituto Mexicano del Seguro Social y suscrito por el Médico Responsable y la Coordinadora Clínica de dicha Unidad, donde consta el diagnóstico motivo de su discapacidad desde hace 34 años, relativo a

35 así como el procedimiento de  
36 que se le realizó".



**II.2.14** Toda vez que por parte de la Institución Bancaria, mediante escrito presentado a este Consejo en fecha 09 de abril de 2018, se señalaron elementos de convicción que no fueron adjuntados<sup>12</sup>; el 2 de mayo de 2018, mediante la solicitud de informe adicional con número de oficio: QUEJAS-2680-18, se le solicitó<sup>13</sup> a "BBVA BANCOMER", S.A., su colaboración para que remitiera a este Consejo original y/o copia certificada de:

1. El protocolo de atención para personas con discapacidad que cuenta con las siguientes figuras, a) Firma a ruego; b) Contratación a través de un tercero; y c) Cuentas a nombre de un Notario Público.
2. Su manual de operaciones.
3. Evidencia de la accesibilidad con la que cuenta.
4. Informar, según su dicho, cuál es la normatividad con la que cuenta para casos específicos de acuerdo a la discapacidad de las personas.

<sup>11</sup> Si bien dicho diagnóstico se considera información confidencial y sensible por ser relativa a la Condición de Salud y Discapacidad de la persona agraviada, es relevante plasmarlo toda vez que reviste parte total de la materia de queja, por lo que de conformidad con lo establecido en los artículos 24 fracción VI y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; II fracción VI y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública considérese información protegida, lo anterior a efecto de su debido resguardo y reserva por las partes involucradas en el presente procedimiento, así como por este Consejo.

<sup>12</sup> De lo cual se informó a la peticionaria el día 18 de abril de 2018, tal como consta en acta circunstanciada.

<sup>13</sup> Siendo notificada dicha solicitud el día 02 de mayo de 2018 en el domicilio legal de dicha Institución Bancaria, tal como consta en sello de recibido del área de "Atención a Autoridades y Asuntos Especiales".



Lo  
case



5. Las capacitaciones que ha tenido personal de la institución para la atención de personas con discapacidad.

**II.2.15** El 10 de mayo del 2018, se recibió en este Consejo, contestación al oficio número QUEJAS-2680-18 de solicitud de información adicional remitido por este Consejo, suscrito a nombre de "BBVA BANCOMER", S.A. y con número [REDACTED] 37 donde nuevamente se excusan de dar una respuesta a este Consejo en términos del artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito.

**II.2.16** Mediante oficio número Quejas-3144-18 de 07 de junio de 2018<sup>14</sup>, se requirió<sup>15</sup> un informe adicional a "BBVA BANCOMER", S.A., dirigido a personal jurídico de dicha Institución, a efecto de que acreditara la personalidad, carácter y representación de quien suscribió los documentos remitidos a este Consejo a nombre de dicha persona moral.



Asimismo, se solicitó que, a efecto de clarificar su dicho respecto de contar con sucursales que brindan accesibilidad a la personas con discapacidad, de conformidad con lo establecido en diversas disposiciones de la Norma Mexicana de Accesibilidad a las Personas con Discapacidad a Espacios Construidos de Servicio al Público NMX-R-050-SCFI-2006, remitiera la siguiente información y evidencia:

- a) La evidencia del número total de sucursales de su representada que cuentan con rampas de acceso, acordes a las especificaciones que hacen referencia las disposiciones de dicha norma, para el ingreso de las personas con discapacidad a los servicios al público brindados por dicha institución.
- b) La evidencia del número total de sucursales de su representada que cuentan con elevadores ajustados para personas con discapacidad, acordes a las especificaciones a que hacen referencia para el ingreso de las personas con discapacidad de dicha normativa.
- c) La evidencia del número total de sucursales de su representada que cuentan con elementos adicionales de accesibilidad acordes para personas con discapacidad, consistente en escaleras eléctricas, bandas eléctricas y estacionamiento de vehículos, conforme a las especificaciones a que se hacen referencia en dicha Normativa, para el ingreso de las personas con discapacidad a los servicios públicos brindados por dicha institución.
- d) La evidencia concreta respecto de los implementos de accesibilidad para personas con discapacidad consistentes en rampas de acceso, elevadores, bandas eléctricas, escaleras eléctricas y/o estacionamientos de vehículos con los que cuenta la sucursal

ok

<sup>14</sup> Previo acuerdo de trámite de fecha 15 de mayo de 2018 emitido por este Consejo.

<sup>15</sup> Intentando notificarse el día 08 de junio de 2018 por personal del área de Admisión y Registro de este Consejo; no obstante, según consta en acta de diligencia, constituido en el domicilio de dicha Institución Bancaria, se negó su recepción en razón de que el oficio debía ir dirigido solamente a nombre de la razón social.





“Bancomer 12, sucursal DF Legaria” y “Bancomer San Angel Inn”, ubicadas en Calzada de Legaria N°252, lote 5, colonia pensil, C.P. 11430, delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México y, Avenida Insurgentes Sur, N°1685, colonia Guadalupe Inn, C.P. 01020, delegación Álvaro Obregón, Ciudad de México, respectivamente. Lugares de los hechos materia de controversia.

e) Adicionalmente, conforme a los numerales 1, 2, 4.1, 4.26 y 5.3.3.6.1 de la Norma Mexicana NMX-R—025-SCFI-2015 en igualdad laboral y no discriminación, informara si su representada cuenta con servicios ofertados al público, con alternativas, ajustes o medidas de inclusión, que hagan accesible éstos a las personas usuarias con discapacidad, si cuenta con la prohibición expresa de discriminación de éstas y la posibilidad de realizar ajustes razonables para brindarles los servicios proporcionados por la institución...”

**II.2.17** En razón de la no recepción del documento anterior por parte de personal jurídico de “BBVA BANCOMER”, S.A., previo acuerdo de trámite, mediante el oficio número QUEJAS-3166-18 de 11 de junio de 2018, se requirió<sup>16</sup> nuevamente y en específico a la razón social de la Institución Bancaria, informe adicional en los mismos términos que en el oficio previo con número Quejas-3144-18, tal como ha quedado precisado.

**II.2.18** El 13 de junio de 2018, se recibió oficio de contestación número 38 suscrito a nombre de “BBVA BANCOMER”, S.A., donde nuevamente se excusó de dar una respuesta a lo requerido, en términos del artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito vigente.

**II.2.19** El 09 de julio de 2018, se contactó a la peticionaria a efecto de darle vista de la última respuesta remitida por “BBVA BANCOMER”, S.A., por lo que sustancialmente manifestó su disconformidad con las trabas(sic) dadas por la Institución Bancaria respecto del expediente en trámite, por lo que anunció la presentación eventual de elementos de convicción supervenientes consistentes en constancias médicas del IMSS respecto de la condición de su tía. No obstante, el 16 de julio de 2018, en comunicación entablada con personal de este Consejo, la peticionaria manifestó su decisión de no remitir los elementos antes anunciados.

**II.2.20** Mediante oficio número Quejas-3846-18<sup>17</sup> de 30 de julio de 2018<sup>18</sup>, en seguimiento a la colaboración solicitada previamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y en particular al oficio número DC/2018/1497 que la titular de la Dirección Contenciosa remitió a este Consejo, se solicitó nuevamente colaboración a efecto de dar seguimiento y obtener la respuesta relativa a la información

<sup>16</sup> Siendo notificado por personal de este Consejo en forma personal, tal cual se corrobora en acta circunstanciada, el día 11 de junio de 2018, siendo recibida por personal del área jurídica de la Institución Bancaria, identificado como 39

<sup>17</sup> Entregado en dicha Comisión, el día 01 de agosto de 2018, tal como consta en sello con acuse de recibido de Oficialía de Partes.

<sup>18</sup> Previo acuerdo de trámite de fecha 27 de julio de 2018.





que dicha Comisión había requerido a “BBVA BANCOMER”, S.A., con motivo del apoyo solicitado por este Consejo.

**II.2.21** El 03 de agosto de 2018, se recibió en este Consejo oficio número DC/2018/4108, suscrito por la titular de la Dirección Contenciosa de la CONDUSEF, mediante el cual informó sustancialmente que:

“ ...

toda vez que no fue recibida respuesta alguna a los requerimientos realizados por esta Comisión mediante oficios DC/2018/1071 y DC/2018/1498, se acordó hacer efectivos los apercibimientos decretados, remitiéndose el asunto que nos ocupa a la Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras mediante memorando DC/1475/2018 del 28 de mayo de 2018, para que de conformidad con las facultades que estatutariamente le corresponden, determine lo que en derecho proceda respecto de las infracciones cometidas por la Institución (BBVA BANCOMER, S.A.) a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para acreditar lo anterior, se anexa al presente copia simple de las constancias referidas.

...se podrá observar que este Organismo, ha solicitado en diversas ocasiones a BBVA Bancomer, la información relativa a la existencia de protocolos para la protección de personas con discapacidad, sin embargo, dicha institución no ha atendido los requerimientos realizados.

...se informa que, como una alternativa adicional por parte de este Organismo, se está tratando de tener contacto directo con algún representante legal de la Institución financiera, a fin de poder obtener la información respectiva...”

Al escrito de respuesta, la Directora Contenciosa de la CONDUSEF, adjuntó para conocimiento de este Consejo, copias certificadas de los oficios antes enumerados y sus respectivos acuses electrónicos, corroborándose lo antes expuesto.

**II.2.22** El 07 de agosto de 2018, se emitió Acuerdo de Admisión de Pruebas por parte de la Dirección de Quejas de este Consejo, mediante el cual se aceptaron<sup>19</sup> dentro del procedimiento de queja los siguientes elementos de convicción:

**1.** Por lo que respecta a las pruebas aportadas por la peticionaria [REDACTED] 40

a) DOS VIDEOGRABACIONES, con una duración de 23 segundos la primera, y una duración de 1 minuto con 23 segundos la segunda, correspondientes al traslado que, según los hechos narrados por ella, aconteció el día 10 de enero de 2018, fecha en que la presunta agraviada [REDACTED] 41 fue trasladada a la sucursal “Legaria

<sup>19</sup> De conformidad con lo establecido en los artículos 47 y 77 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, 79, 87 y 93 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria para este Consejo en dicha materia.





Lago" de "BBVA BANCOMER", S.A.<sup>20</sup>; señalándose las 10:00 horas del día viernes 17 de agosto de 2018 para su desahogo.

b) PRUEBAS TESTIMONIALES, a cargo de las personas CC. [redacted] 42 y [redacted] 43, señalándose para su desahogo las 10:00 horas del día viernes 10 de agosto de 2018.

c) DOCUMENTALES PRIVADAS consistentes en contrato de cuenta de nómina inmediata "Pensiones Bancomer", suscrito entre "BBVA BANCOMER", S.A. y la presunta agraviada, C. [redacted] 44 al que se adjuntó el desglose de beneficios de póliza de la institución bancaria "BANCOMER" con número [redacted] 45 del seguro de pensiones de ésta con fecha 22 de agosto de 2000 y el programa de pagos de la referida pensión mensual vitalicia donde consta pago inicial con fecha 25 de agosto de 2000.<sup>21</sup>

d) DOCUMENTAL PRIVADA consistente en recibo de acuse de entrega de tarjeta de débito, emitido por la institución bancaria "BBVA BANCOMER", S.A., sucursal "Legaria Lago", con fecha 10 de enero de 2018, donde consta la reposición de tarjeta de débito de la presunta agraviada [redacted] 46.<sup>22</sup>

e) DOCUMENTAL PRIVADA consistente en recibo telefónico relativo al mes de noviembre de 2017, del servicio telefónico correspondiente al domicilio de la presunta agraviada [redacted] 47 donde la oferente manifestó que consta registro de las llamadas realizadas a la sucursal "Legaria Lago" de la institución "BBVA BANCOMER", S.A., donde acontecieron los hechos.<sup>23</sup>

f) COPIAS ESCANEADAS de la tarjeta del seguro de pensiones de la C. [redacted] 48 expedida por la institución "BANCOMER" ahora "BBVA BANCOMER", S.A., con fecha 25 de agosto de 2000, así como de la credencial para votar de ésta y de la hoja de resumen clínico expedida por el Instituto Mexicano del Seguro Social con fecha 31 de enero de 2018, donde constan diagnósticos médicos de condición de salud, incapacidad [redacted] 49 y discapacidad de la presunta agraviada; mismos que fueron remitidos a personal de la sucursal "Legaria Lago" de "BBVA BANCOMER", S.A., para registro de supervivencia de la señora [redacted] 50.<sup>24</sup>

2. Por lo que respecta a las pruebas de "BBVA BANCOMER", S.A., se tuvieron por admitidas:

<sup>20</sup> Admitida y desahogada de conformidad con el artículo 93 fracción VII y 188 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

<sup>21</sup> Admitidas y desahogadas de conformidad con los artículos 80, 93, fracción VI, 165, 167, 173, 175, 176, 177, 178, 179, 182, 183 y 184 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

<sup>22</sup> Admitida y desahogada de conformidad con los artículos 93 fracción III, 133 y 142 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

<sup>23</sup> Admitida y desahogada de conformidad con los artículos 93 fracción III, 133 y 142 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

<sup>24</sup> Admitida y desahogada de conformidad con los artículos 93 fracción III, 133 y 142 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

<sup>25</sup> Admitida y desahogada de conformidad con los artículos 93 fracción III, 133 y 142 del Código Federal de Procedimientos Civiles.





a) DOCUMENTAL PRIVADA, en el oficio número [REDACTED] 51 [REDACTED] recibido en este Consejo por parte de dicha Institución Bancaria el día 09 de abril de 2018, en el cual constaron diversas manifestaciones sobre la existencia de un protocolo de atención para personas con discapacidad y del manual de operaciones de las sucursales de dicha institución<sup>26</sup>.

b) Con respecto a las DOCUMENTALES PRIVADAS que anunció "BBVA BANCOMER", S.A., en dicho oficio, referentes al protocolo de atención a las personas con discapacidad y el manual de operaciones de sucursal, se le requirió<sup>27</sup> a la Institución Bancaria para que exhibiera el original de dichas documentales ante este Organismo, para su debido cotejo, a efecto de perfeccionar su ofrecimiento.

**II.2.23** El 08 de agosto de 2018, personal de este Consejo realizó la notificación del acuerdo de admisión de pruebas, con los números de oficio: QUEJAS-3971-18, dirigido a la peticionaria<sup>28</sup> y QUEJAS-3972-18, dirigido al representante legal de la institución bancaria "BBVA BANCOMER", S.A.<sup>29</sup>.

**II.2.24** El 10 de agosto de 2018, se llevó a cabo el desahogo de las pruebas testimoniales aportadas por la peticionaria, sin la comparecencia de ésta, ni de representación alguna de "BBVA BANCOMER", S.A., por lo que las personas que acudieron a desahogar testimonio contestaron las preguntas que, por conducto de la persona que dirigió el desahogo de la testimonial, se consideraron pertinentes<sup>30</sup> para dilucidar los hechos materia de queja.

a) Por lo que respecta al testimonio de la C. [REDACTED] 52 [REDACTED] se desahogó el siguiente testimonio:

1.- Que diga la testigo cuál es el motivo de su presencia en estas instalaciones el día de hoy:

R.- Mi interés es declarar con respecto a la discriminación y hechos que sufrió mi hermana [REDACTED] 53 [REDACTED]

2.- Que nos precise la testigo a qué se refiere con estos hechos de discriminación que sufrió su hermana.

<sup>26</sup> Admitida y desahogada de conformidad con los artículos 93 fracción III, 133 y 142 del Código Federal de Procedimientos Civiles se admite y se tiene por desahogada dada su propia y especial naturaleza en cuanto a las manifestaciones remitidas a este Consejo, con conocimiento y citación de la parte contraria.

<sup>27</sup> De conformidad con el artículo 47 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, y 297 fracción II y 136, del Código Federal de Procedimientos Civiles.

<sup>28</sup> Siendo notificada, previo acuerdo, mediante correo electrónico acusado de recibido el día 8 de agosto de 2018.

<sup>29</sup> Notificada personalmente en el domicilio legal de ésta el día 9 de agosto de 2018, tal como consta en acure de recibido.

<sup>30</sup> De conformidad con el artículo 79 del Código Federal de Procedimientos Civiles.





Ella es una persona discapacitada(sic), ella antes se podía mover [redacted] 54 [redacted] pero a raíz de que [redacted] 55 [redacted] ya no es posible [redacted] 56 [redacted] en razón de que en su [redacted] 57 [redacted] se le hizo una [redacted] 58 [redacted] complicando su [redacted] 59 [redacted] por tener muchos [redacted] 60 [redacted] además de las [redacted] 61 [redacted]

Todo comenzó cuando se le extravió una tarjeta bancaria de débito Bancomer donde le depositan su pensión, la cual es muy necesaria para su manutención, por lo que inició su trámite de reportar su extravió comunicándose con el banco, sin que le brindaran alternativas de atención para su reposición, obligándola a acudir personalmente.

3.- Que diga la testigo cuándo aconteció la pérdida de tarjeta de débito BANCOMER, de su hermana [redacted] 62 [redacted]

R.- No recuerdo exactamente la fecha precisa, pero estos hechos acontecieron en octubre del año pasado, reportándolo mi hermana como titular de la tarjeta al teléfono de contacto de su tarjeta de pensionada, donde viene el número para reportar cualquier problema que se presente con esto.

4.- Que diga la testigo cuál es la utilización que la señora [redacted] 63 [redacted] da a su tarjeta de débito que tiene con el banco BANCOMER.

R.- Es muy necesaria ya que cobra a través de ésta su pensión, la que utiliza para su sustento y algunos medicamentos que tiene que comprar para su cuidado.

5.- Que diga la testigo qué fue lo que se le indicó a su hermana [redacted] 64 [redacted] cuando reportó la pérdida de su tarjeta por parte del personal de atención telefónica de BANCOMER.

R.- Le indicaron que la persona titular tenía que presentarse para que le dieran una reposición, esto me consta porque yo le acerqué un celular para que pudiera hacer la llamada y escuché lo que le dijeron, pues acaba de salir del hospital.

Le indicaron que tenía que ser ella la que se presentara, pero ella les explicó que recientemente le habían [redacted] 65 [redacted] y no se podía [redacted] 66 [redacted] derivado de esto.

6.- Puede indicar la testigo cuándo aconteció la cirugía de [redacted] 67 [redacted] que le hicieron a su hermana.

R.- Se la hicieron precisamente antes del mes de octubre de 2017, siendo que en dicho mes, ya estando convaleciente en su casa, donde la estábamos cuidando,





toda vez que el IMSS solamente le recetó [redacted] 68 [redacted] fue que su hijo decidió buscar su tarjeta para poder acudir a comprar un [redacted] 69 [redacted] que le ayudara más a [redacted] 70 [redacted] que tenía y fue en ese momento cuando nos percatamos de que no se encontraba la tarjeta de débito donde le depositan dicha pensión.

7.- Que diga la testigo qué fue lo que su hermana le dijo a la persona que atendió la llamada y le pidió presentarse en sucursal a realizar el trámite de reposición.

R.- Mi hermana le explicó que ella como titular no se podía [redacted] 71 [redacted] pues le habían [redacted] 72 [redacted] y por las [redacted] 73 [redacted] no se podía [redacted] 74 [redacted] ni la podían presentar.

8.- Que diga la testigo qué fue lo que le dijeron a su hermana telefónicamente cuando indicó a personal de BANCOMER, que no podía acudir ella personalmente a solicitar la reposición de su tarjeta.

R.- Le indicaron que sólo podía acudir ella personalmente, o que tendría que ir una tercera persona con un poder notarial en donde ella autorizara tramitar la reposición de su tarjeta, a lo que su hermana [redacted] 75 [redacted] les dijo que, si no podía [redacted] 76 [redacted] para ir a la sucursal, menos podía hacerlo para acudir ante un notario, además de que no tenía los recursos para pagar un poder notarial.

Esto lo confirmamos porque por la desesperación preguntamos y el costo de dicho poder era aproximadamente más de [redacted] 77 [redacted] cosa que es lo que ella recibe de pensión mensual también, entonces no fue opción para nosotros.

Ella les insistió que no podía presentarse personalmente, dándole la opción de presentarse a alguna sucursal que le quedara cerca a preguntar, por lo que fue la razón por la que yo decidí acudir a la sucursal de Legaria, que es precisamente la que nos queda más cerca, para preguntar si alguien podía acudir a realizar dicho trámite a su casa.

9.- Que diga la testigo cuándo es que acudió a la sucursal Legaria del banco BANCOMER a preguntar sobre el trámite de reposición de la tarjeta de débito de su hermana [redacted] 78 [redacted]

R.- El 27 de octubre de 2017, fue que acudí a Legaria a preguntar qué podíamos hacer.

10.- Que diga la testigo cuál fue la respuesta que le dieron en dicha sucursal Legaria de banco BANCOMER.





R.- Una señorita de atención a clientes, de quien no supe su nombre pero podría identificar, fue a consultar a un ejecutivo, respondiéndome que tenía que acudir a Insurgentes a la sucursal donde le abrieron la cuenta a mi hermana para que ahí le pudieran hacer trámite, a lo que yo le dije que si no era posible mandar un ejecutivo donde estaba mi hermana convaleciente para que viera sus condiciones, a lo que me dijo que probablemente eso lo podrían decidir en Insurgentes que fue donde le abrieron su cuenta, razón por la que me retire de dicha sucursal y me regresé a la casa.

11.- Que diga la testigo qué aconteció después de que regresó a su casa, tras haber intentado en la sucursal de BANCOMER Legaria, que le realizaran el trámite de reposición de tarjeta a su hermana.

R.- Yo le comenté a mi hermana [redacted] 79 lo que me indicaron en la sucursal de Legaria, por lo que ella le dijo a mi sobrino [redacted] 80 que fuera hasta Insurgentes a explicar y solicitar el apoyo para reponer su tarjeta. Sin embargo, hasta donde sé a él ahí le volvieron a decir que requería una carta notarial para que le dieran la tarjeta de mi hermana.

12.- Que diga la testigo qué fue lo que hicieron al conocer la respuesta de personal de BANCOMER en el sentido de que debían presentar una carta poder notarial.

R.- Decidimos tomarle unas fotografías a mi hermana, para que vieran las condiciones en que estaba y se dieran cuenta de que era sumamente difícil llevarla a la sucursal o ante un notario para hacer los trámites que le solicitaron, por lo que en noviembre de 2017 intentamos volver a gestionar el apoyo de personal de BANCOMER, por lo que volví a acudir a Legaria para explicarles y mostrarles las fotos, a lo que me enviaron de nuevo a sucursal 3533 de Insurgentes, donde pedí hablar con el gerente, nunca llegué con él porque personal ejecutivo no me dejó hablar con él, a lo que insistí y el ejecutivo me volvió a preguntar lo que acontecía, sin que me dejara hablar con el gerente, le expliqué nuevamente la situación de discapacidad y convalecencia de mi hermana y el [redacted] 81 solicitándole el apoyo de enviar un ejecutivo para que pudiera hacer su trámite en el domicilio de mi hermana.

A lo anterior, me dijo que eso no era posible viendo con desdén las fotos de mi hermana, diciendo que la única opción era entonces que la lleváramos en un taxi y que ellos podían bajar en el estacionamiento a atenderla, yo le dije que eso me parecía inapropiado porque [redacted] 82 además de que siempre debía permanecer [redacted] 83 a lo que insistió entonces que la única opción era una carta notarial donde me autorizara reponer su tarjeta "para evitar que hiciéramos malos manejos"(sic), lo cual me pareció ofensivo y le dije





que era lo mismo e inhumano porque significaba que debíamos **84** también para ir con el notario, además del gasto que implicaba.

A lo anterior solo me dio como opción que la lleváramos a una sucursal que le quedara cerca y ahí la podían recibir y atender.

13.- Que diga la testigo qué fue lo que hicieron una vez que al acudir a la sucursal de BANCOMER No. 3533 de Insurgentes, le negaron la posibilidad de acudir a realizar al trámite de reposición de su hermana.

R.- Hablamos con un médico y decidimos esperar a que le **85**

**85** y presentarla ante la sucursal más cercana que es la de Legaria, por lo que en enero de 2018, mi hermana ya desesperada por no contar con su pensión nos dijo que se podía aguantar el **86** y la lleváramos a dicha sucursal.

PARA  
IMACIÓN

Por lo anterior, mi sobrino **87** acudió a la sucursal de Legaria a preguntar si podíamos llevarla y recibirla en el estacionamiento para hacer el trámite a lo que le dijeron que sí. Así es que decidimos llevarla en un taxi, donde la tuvimos que **88**

huellas

**88** entre mi sobrino **89** un nieto mío llamado **90** y un amigo de mi sobrino llamado **91** mientras yo les acompañaba, ahí fue que decidí grabar como la iban trasladando mientras mi hermana se quejaba del **92**

Cuando el taxi entró al estacionamiento del banco, sucursal Legaria, dejamos a mi hermana recostada en el asiento del taxi, por lo que se bajó mi sobrino a preguntar si algún ejecutivo podía salir a tomarle las huellas para el trámite de su tarjeta a lo que se negaron diciéndole que no hacía ese tipo de excepciones pues nadie del banco se podía exponer a salir al estacionamiento a lo que tuvimos que meterla cargando, por lo que tuvimos que decidir entre acostarla en las bancas o en el piso mientras esperábamos para que la atendieran, esperando como veinte minutos mientras ella se quejaba del **93** por estar recostada en las bancas de metal, una vez que le tomaron las huellas y realizaron el trámite para reponerle su tarjeta pasaron como 30 minutos, tardando aproximadamente otros diez minutos en lo que conseguían otro taxi para trasladarla de regreso.

14.- Que diga la testigo cuál es la razón de su dicho.

R. Evidentemente es porque es mi hermana necesitaba mi apoyo al ser yo una de las personas que se lo puede brindar y estar cerca de ella, incluso la apoyé económicamente, más cuando se vio privada de esa pensión, pues **94** afortunadamente yo tengo una pensión que me dejó mi marido y yo lo pude apoyar solventando sus gastos de medicamentos, esto también mi hija **94**

R

ay





y algunos conocidos. Considero finalmente, que me gustaría que esto sirva para que personas que se encuentran en situaciones similares no se vean exhibidas y tengan que sufrir lo que ella pasó en el banco entre su **95** y ser exhibida sin ningún tipo de trato particular a su situación.

b) Por lo que respecta al testimonio del C. **96** se desahogó el siguiente testimonio:

1.- Que diga el testigo cuál es el motivo de su presencia en estas instalaciones el día de hoy:

R.- Mi interés es declarar sobre lo que paso en Bancomer en torno a mi mamá, la señora **97**

2.- Que nos precise el testigo a qué se refiere con estos hechos que acontecieron con su mamá, la señora **98**

R.- Lo anterior en razón de que mi mamá es una persona con discapacidad, a quien le **99** por lo que, estando convaleciente, nos percatamos de que su tarjeta de Bancomer donde cobra su pensión desapareció iniciando una serie de gestiones para poder reponerla ante BANCOMER.

3.- Que diga el testigo cuáles fueron las gestiones que realizaron en BANCOMER para obtener la reposición de la tarjeta de débito de su mamá.

R.- La primer gestión la intentó mi mamá telefónicamente; sin embargo, no le brindaron ninguna opción más que acudir a sucursal o llevar un poder notarial, lo cual era claramente imposible en ese momento por su convalecencia y estado de salud, fue así que mi tía inició una serie de gestiones para poder reponer la tarjeta de mi mamá, pidiendo en la sucursal Legaria y en la sucursal Insurgentes que enviaran a alguien para acreditar su situación de vida y estado de salud y reponerle su tarjeta, siendo infructuosas todas.

4.- Que diga el testigo cuál es la utilización que su mamá da a su tarjeta de débito.

R.- Es muy necesaria ya que es su tarjeta de pensión y la utiliza para solventar sus gastos, estando sin la tarjeta aproximadamente cuatro meses.

5.- Que diga el testigo cuáles fueron las gestiones que él realizó para obtener la reposición de la tarjeta de su mamá.



2019





R.- Me enviaron en el mes de noviembre de 2017 a preguntar a la sucursal de Insurgentes de banco Bancomer, donde ella aperturó su cuenta, si era posible que acudiera personal de dicha sucursal a realizar el trámite a mi domicilio para que le pudieran reponer la tarjeta a mi mamá; sin embargo, se negaron diciendo que solamente que la lleváramos personalmente o acudiéramos con un poder notarial podían realizarle el trámite.

Yo les expliqué la **100** la situación de sus **101** que incluso cuando acudieron del hospital para **102** sufría, a lo que insistieron que si no la lleváramos al menos al estacionamiento no le harían la reposición de su tarjeta.

Por lo anterior mi tía **103** volvió a acudir a dicha sucursal con fotos de mi mamá para poderle hacer el trámite de reposición de tarjeta, a lo que solamente le dijeron que acudiendo personalmente mi mamá a la sucursal más cercana se la podrían reponer, no dejándonos más opción.

CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN

6.- Que diga el testigo cuándo es que deciden llevarla directamente a la sucursal de BANCOMER más cercana.

Que es

Decidimos presentarla a la sucursal más cercana, pues por estar cuidándola justo en ese momento yo no tenía trabajo, entonces entre mi mamá y yo teníamos solamente el ingreso de su pensión y dependíamos de lo que nos apoyaban mi tía **104** y mi prima **105** por lo anterior en enero de 2018, ya que estaba más recuperada y al no tener ninguna otra opción, es que mi mamá y nosotros decidimos acudir a la sucursal más cercana, porque de no hacerlo así creo que a la fecha no tendría su tarjeta para el cobro de su pensión. Por lo que decidimos llevarla directamente a la sucursal más cercana que es la de Legaria.

7.- Que diga el testigo qué aconteció cuando presentaron a su mamá a la sucursal Legaria de BANCOMER para realizar el trámite de reposición su tarjeta.

R.- Tuvimos que pedir un Uber, por lo que, **106** entre un primo y un amigo la llevamos acompañados de mi tía **107** al llegar a la sucursal de Legaria me bajé y le expliqué a la gerente lo que sucedía y que mi mamá estaba en el estacionamiento en el Uber, pidiendo pudieran salir a tomarle sus huellas para reponer su tarjeta al estacionamiento para hacer el trámite correspondiente, a lo que se negó diciendo que teníamos que ingresarla a la sucursal y dentro de la misma, a vista de las cámaras de seguridad, hacer el trámite.

opc

2

Por lo anterior, la metimos a la sucursal cargada, dejándola recostada en las bancas de metal, por lo que tuvimos que esperar un momento a que pasara su turno para que el ejecutivo saliera a tomarle las huellas y le entregaran su tarjeta



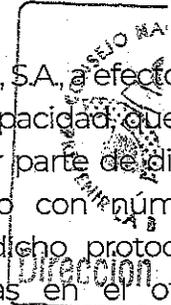


de débito, pasando aproximadamente de 25 minutos a media hora para que le entregaran su tarjeta, estando mi mamá recostada todo ese tiempo en las bancas de metal de la sucursal, ante la indignación de personas que acudían al enterarse que fue la única opción que le dieron para realizar ese trámite.

8.- Que diga el testigo cuál es la razón de su dicho.

R. Considero que lo que aconteció es un trato indebido a las personas con discapacidad y dada la situación, bien podría haber acudido un ejecutivo a nuestro domicilio a corroborar que seguía viva mi mamá, tomarle las huellas y reponerle su tarjeta, pero en su caso implicó [REDACTED] 108 y generarle un [REDACTED] 109 innecesario. Por ejemplo en el IMSS dada su situación, a pesar de que tienen tanto trabajo, acuden a revisarla o checarla en nuestro domicilio pues para sus citas no la llevamos a consulta sino va un doctor a casa a revisarla, en ese sentido bien podría Bancomer hacer acciones para brindar un trato más adecuado a la atención a sus clientes en estas circunstancias.

**II.2.25** Por lo que respecta al requerimiento realizado a "BBVA BANCOMER", S.A., a efecto de poder contar con el protocolo y manual de atención a personas con discapacidad; que en multitudadas respuestas se refirió por quien respondió a este Consejo por parte de dicha Institución Bancaria, el día 14 de agosto de 2018 se recibió escrito con número [REDACTED] 110 mediante el cual se insistió en la existencia de dicho protocolo, informando en términos idénticos a las manifestaciones contenidas en el oficio [REDACTED] 111 recibido en este Consejo el 09 de abril de 2018.



a) A dicho documento se adjuntó, en respuesta al requerimiento realizado por este Consejo, documental con título "PROTOCOLO GENERAL", donde constan en términos generales, criterios y lineamientos de atención a clientes del personal de "BBVA BANCOMER", S.A., consistentes en: recomendaciones para atención telefónica, cancelación por fallecimiento, contingencias por caída de sistema, reglas para seguridad y atención a sospecha de conductas indebidas de compañeros de trabajo, atención inicial de actividades de lavado de dinero y limpieza y presentación de espacio de trabajo.

**II.2.26** El día 17 de agosto de 2018, se desahogó la prueba consistente en las videograbaciones aportadas por la peticionaria, sin la comparecencia de ésta ni de representación alguna de "BBVA BANCOMER", S.A., respecto de las que se hizo constar sustancialmente, lo siguiente:

a) Respecto del primer archivo de video aportado, identificado con el nombre "VID-20180111-WA0010 1", con una duración de 23 segundos, se realizó la descripción de su contenido conforme a lo siguiente:

*copy*  
*7*





Se observa en los primeros 4 segundos de grabación la imagen de una persona del género femenino recostada en el asiento trasero de un vehículo, quien coincide con la descripción física y condición de salud de la presunta agraviada la C. [REDACTED] 112 al mismo tiempo se escucha una voz masculina que dice: *"vamos en camino al banco, aquí venimos en el Uber"*(sic).

La cámara posteriormente enfoca hacia el exterior del vehículo en movimiento, a través de la ventanilla del mismo, durante los segundos 5 a 13 de la videograbación.

Posteriormente, durante los segundos 14 a 23 se enfoca nuevamente a la C. [REDACTED] 113 [REDACTED] mientras permanece recostada en el asiento posterior del vehículo, terminando la secuencia de video.

**b)** Respecto del archivo de video "VID-20180111-WA0011", con una duración de 1 minuto con 25 segundos, se realizó la descripción de su contenido conforme a lo siguiente:

Entre el segundo 1 a 14 de la videograbación, se observa enfocada a la señora [REDACTED] 114 [REDACTED] quien es [REDACTED] 115 [REDACTED] mientras se escucha una voz masculina que expresa *"... Bancomer porque no pudieron mandar a su ejecutivo para revisar el caso de mi tía ¿no?, este es su pinche(sic) gerente..."*, mientras la cámara realiza un enfoque a una persona del género masculino, quien está parado de espalda en lo que aparenta ser el área de ventanillas para atención a clientes de la institución bancaria "BBVA BANCOMER", pues se observa dicha marca en la pared enfocada.

Entre el segundo 15 a 35, se vuelve a enfocar a la presunta agraviada, quien es [REDACTED] 116 [REDACTED] por dos personas, quienes a su vez la apoyan sobre una banca de espera, mientras se escucha una aparente voz femenina que indica: *"para que vean como está"*, al tiempo que una voz masculina replica: *"en qué condiciones está mi tía y hacen que venga porque esos weyes(sic) no pueden ir a la casa, estoy grabando"*, al mismo tiempo se escucha la voz femenina que indica *"enfócala a ella para que vean dónde la tienen"*, a lo que la voz masculina indica, *"en una silla, porque no tienen ni espacio ni ejecutivos para que vayan a verla"*.

Entre el segundo 36 a 1:03 de la grabación, se observa un enfoque de la cámara a la persona de género masculino, quien se indicó era el gerente de sucursal, mientras una voz masculina dice: *"... y sobre todo pendejos..."*, a lo que la presunta agraviada, la Sra. [REDACTED] 117 [REDACTED] expresa: *"no digas groserías, porque eso se va a presentar"*, a lo que la persona masculina contesta: *"bueno eso se lo censuramos"*, volviendo a grabar de espalda al presunto gerente, y después a la presunta agraviada.





Posteriormente, en la secuencia de video entre el segundo 1:04 a 1:27, se observa que se sostiene un cojinete entintado mediante el cual se toma la huella dactilar del pulgar de la Sra. [REDACTED] 118 plasmándola sobre un recibo de trámite de la institución bancaria, el cual le es dado a quien se describió como el gerente, mientras éste hace entrega de una aparente tarjeta de débito indicando: "nada más hay que activar la tarjeta en el cajero automático", mientras se escucha a la voz masculina expresar: "voy o vas", terminando la secuencia de video.

**II.2.27** El 27 de septiembre de 2018, como parte de la atención a la solicitud de colaboración requerida por este Consejo a la titular de la Dirección Contenciosa de la CONDUSEF, se recibió oficio número DC/2018/4991 mediante el cual se informó sustancialmente que en seguimiento a los requerimientos realizados por dicha autoridad, la Institución Bancaria, "BBVA BANCOMER", S.A., remitió el mismo documento denominado "PROTOCOLO GENERAL", cuyo contenido y lineamientos de atención coincidieron con los que previamente se remitieron a este Consejo.



**III. MOTIVACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN DE QUE SE ESTÁ ANTE UN ACTO DE DISCRIMINACIÓN COMETIDO POR PERSONAL DE "BBVA BANCOMER", S.A., EN AGRAVIO DE LA C. MARÍA DEL ROSARIO GÁMEZ MAYA:**

De conformidad con el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos las personas gozan de los derechos humanos reconocidos en ésta y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte; asimismo, las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia<sup>31</sup>. Aunado a ello, en dicho precepto constitucional consta expresamente la prohibición de toda forma de discriminación que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

En ese sentido, de conformidad con el artículo 1, párrafo segundo, fracción III de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, la discriminación se define como:

"Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: ... las discapacidades, ... la condición de salud, ... o cualquier

<sup>31</sup> Es decir, de conformidad con el principio pro persona.





otro motivo.”

En el presente caso se actualizó la hipótesis de discriminación con motivo de la discapacidad **119** de la persona agraviada, **120** derivada y adquirida en razón de su discapacidad y condición de salud, conducta consistente en la restricción y trato inmerecido por omisión y falta de ajustes razonables<sup>32</sup> que atendieran su especial situación, que recibió en la prestación de servicios financieros y bancarios por parte de la institución bancaria “BBVA BANCOMER”, S.A., en razón de que, de los hechos acreditados y probanzas aportadas, se desprende que en el proceso de requerir la reposición de su tarjeta de débito bancaria, misma que le es necesaria para el cobro de su pensión de la cual depende su subsistencia y atención médica, el personal de las sucursales “San Ángel Inn” y “Legaria Lago” de dicha Institución Bancaria, desatendieron la condición particular de discapacidad **121** de la agraviada, propiciando el retraso en la realización de dicho trámite y brindándolo sin consideración alguna a su condición **122** lo que devino en una afectación a sus derechos a la igualdad y no discriminación, a un trato digno, así como a la falta de ajustes razonables en favor de las personas con discapacidad en la prestación de servicios ofertados al público.

En ese sentido, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, ha señalado que la obligatoriedad y observancia del principio de igualdad y no discriminación, si bien en primer momento corresponde su garantía al Estado, ello no implica bajo ninguna excepción que los particulares (personas físicas y morales) estén ajenos a éste o dejen de observarlo<sup>33</sup>, lo que resulta aplicable en este caso a la persona moral “BBVA BANCOMER”, S.A.

Al respecto, el artículo 4º, de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad señala que “...las medidas contra la discriminación, (en favor de las personas

<sup>32</sup> Mismos que el artículo 1, fracción I, de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación define como:

I. Ajustes razonables: Las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas en la infraestructura y los servicios, que al realizarlas no impongan una carga desproporcionada o afecten derechos de terceros, que se aplican cuando se requieran en un caso particular, para garantizar que las personas gocen o ejerzan sus derechos en igualdad de condiciones con las demás.

<sup>33</sup> Sirva como referencia lo establecido en la tesis en materia constitucional número I.8o.C.41 K (9a.), con rubro: “IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN, PRINCIPIO DE SU VIOLACIÓN POR LOS PARTICULARES”; y que señala: “El derecho de no discriminación que consagra el tercer párrafo del artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos proscribe cualquier distinción motivada, entre otras, por razones de género y edad, condición social, religión o cualquiera otra análoga que atente contra la dignidad y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. Al respecto, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, reglamentaria del tercer párrafo del artículo 1o. de la Constitución Federal, en su artículo 4o. establece que para efectos de esa ley se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. No puede, pues, existir discriminación alguna por razones étnicas o de nacionalidad, raza, sexo, religión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, etc., que atente contra la dignidad, cuyo valor superior reconoce la Constitución, junto con los instrumentos internacionales en materia de derechos humanos, siendo entonces que hay una dignidad que debe ser respetada en todo caso, constituyéndose como un derecho fundamental. Ahora bien, este principio de no discriminación rige no sólo para las autoridades sino también para los particulares, pues lo contrario sería tanto como subordinar la supremacía constitucional a los deseos o actos de los particulares. Así, estos últimos tienen el deber de abstenerse de cualquier actuación que vulnere la Constitución, lo que no implica necesariamente que realicen conductas positivas, pero sí están obligados a respetar los derechos de no discriminación y de igualdad real de oportunidades...” [El subrayado es de este Consejo]. Semanario Judicial de la Federación; Décima Época; Registro: 16055; Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito; Libro III, Diciembre de 2011, Tomo 5 Materia(s): Constitucional Tesis: Página: 3771.





con discapacidad), tienen como finalidad prevenir o corregir que una persona con discapacidad sea tratada de una manera directa o indirecta menos favorable que otra que no lo sea, en una situación comparable. Las medidas contra la discriminación consisten en la prohibición de conductas que tengan como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de una persona, crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante u ofensivo, debido a la discapacidad que ésta posee"; por lo que respecta al principio pro persona, para garantizar la protección más amplia a la persona peticionaria, se aplica éste como "un derecho reconocido a los gobernados consistente en un principio de interpretación tanto conforme con los derechos humanos contemplados por la propia Constitución (interpretación conforme), como aquellos plasmados en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano es parte (interpretación convencional), siempre en busca de lo más favorable para la persona con el propósito de lograr la efectiva protección de ésta ante un derecho humano que se alegue vulnerado<sup>34</sup>".

Por lo que, habiendo existido una afectación al derecho a la igualdad real de trato y oportunidades, a la dignidad y a la realización de ajustes razonables en la prestación de servicios financieros, en agravio de la C. [REDACTED] en adelante "la agraviada", este Consejo considera lo siguiente:



**III.1 VALORACIÓN DE PRUEBAS Y ACREDITACIÓN DEL DAÑO.**

**III.1.1 Por lo que respecta a los informes requeridos a "BBVA BANCOMER", S.A. y los argumentos de descargo emitidos por la Institución Bancaria, este Consejo considera pertinente valorar lo siguiente:**

a) Habiéndose requerido a la institución bancaria, al menos en lo que toca a la solicitud de informe inicial y solicitudes de informe adicionales, que se pronunciara sobre los hechos materia de controversia y la remisión de información relativa a sus argumentos de descargo concernientes a que en sus instalaciones cuenta con accesibilidad física a personas con discapacidad, así como que presuntamente contaba con un protocolo y manual para la atención de personas con discapacidad; destaca que en sus respuestas remitidas a este Consejo en fechas 01 y 14 de febrero, 10 de mayo y 13 junio, todas del año 2018, omitió pronunciarse sobre lo requerido por este Organismo, argumentando en términos generales la excepción concerniente al artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito.

<sup>34</sup> Consultése al respecto la tesis aislada en materia constitucional número VII.2o.C.5 K (10a.), cuyo rubro es: "PRINCIPIO PRO PERSONA, ES UN DERECHO PLASMADO EN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS QUE REQUIERE SU VINCULACIÓN CON LA VIOLACIÓN DE UN DERECHO HUMANO PARA SU EFECTIVIDAD". Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Tribunales Colegiados de Circuito, Registro: 2002599, Libro XVI, Enero de 2013, Tomo 3, Página: 2114.





No obstante, no pasa desapercibido para este Consejo, que la excepción de información que establece dicha normativa, hace referencia explícita al resguardo, confidencialidad y protección de información financiera y operaciones bancarias a las que refiere el artículo 46 de la Ley de Instituciones de Crédito, conocido como secreto bancario, no así a las condiciones, políticas de atención y protocolos que se deben observar para la prestación de servicios a las personas usuarias y, en concreto, de las personas usuarias con discapacidad, situación que sí deviene en competencia de este Consejo de conformidad con lo establecido en el artículo 20, fracciones XX, XXX, XXXV y XLIV, de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

Adicionalmente, se desprende que en sus respuestas de fechas 09 de abril y 14 de agosto, también del 2018, realizó manifestaciones en torno al proceso de atención a clientes y en particular a la presunta existencia de un protocolo de atención para las personas con discapacidad y un manual de operaciones, mismos que le fueron requeridos, sin obtener mayor respuesta sino la remisión de un protocolo general de atención.

Por lo anterior, toda vez que conforme al artículo 73 fracción I de la LFPED, resultaba de suma importancia para este Consejo que la Institución Bancaria se pronunciara sobre los hechos materia de queja y aportara como elementos de descargo el original o copias certificadas del presunto protocolo y manual para la atención de personas con discapacidad, así como remitiera información de los mecanismos de accesibilidad<sup>35</sup> con los que cuentan sus sucursales, en particular "San Ángel Inn" y "Legaria Lago" donde acontecieron los hechos, situación que se omitió; se sostiene que la negativa de la representación legal de la institución bancaria de aportar tales elementos de convicción actualizó la hipótesis prevista en el artículo 63 séptimus de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación que establece:

A la persona particular, física o moral, persona servidora pública o poderes públicos federales a quienes se atribuyan los presuntos actos, omisiones o prácticas sociales discriminatorias, se les apercibirá que de omitir dar contestación a las imputaciones, o dar respuesta parcial, se tendrán por ciertas las conductas o prácticas sociales presuntamente discriminatorias que se le atribuyan, salvo prueba en contrario [...]. [Resaltado fuera del original].

<sup>35</sup> Se precisa que al respecto se entiende por accesibilidad, de conformidad con el artículo 9 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de mayo de 2008, aquellos aspectos externos a la persona con discapacidad, esto es, el entorno físico, en el cual un sujeto con cualquier limitación puede funcionar de forma independiente, a efecto de que participe plenamente en todos los aspectos de la vida en igualdad de condiciones con los demás. Para ello, los Estados deberán identificar los obstáculos y las barreras de acceso y, en consecuencia, proceder a eliminarlos, además de ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a los que se enfrentan las personas con discapacidad. Así, el entorno físico se refiere a los edificios y a las vías públicas, así como a otras instalaciones exteriores e interiores, incluidas las escuelas, las viviendas, las instalaciones médicas y los lugares de trabajo, obligando a los Estados a asegurar que, cuando dichas instalaciones o servicios estén a cargo de entidades privadas, éstas tengan en cuenta los aspectos relativos a su accesibilidad. [El subrayado es propio de este Consejo].

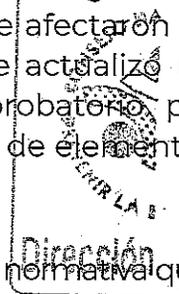




La omisión por parte del presunto agente discriminador de rendir las pruebas requeridas, por obrar en su poder, así como rendir los informes solicitados afirmando, refutando o negando los hechos, actos, omisiones o prácticas discriminatorias imputados en torno al trato inmerecido del que fue sujeta la persona agraviada al solicitar el trámite de reposición de su tarjeta de débito, hizo que se tuvieran por ciertas las conductas o prácticas sociales discriminatorias que se le atribuían.

La omisión al respecto produjo un efecto de presunción en perjuicio del agente discriminador, quien al no suscitar explícitamente controversia alguna sobre los hechos que se le imputaron, máxime que sólo se concretó a negar la relevancia de la misma afirmando la existencia de obligación de no informar conforme a una normativa no aplicable al caso concreto, y al no existir pruebas en contrario que desvirtuaran completamente los hechos materia de queja, generó además de lo más adelante probado, que se tuvieran por ciertos los hechos de controversia que devinieron en la falta de aplicación de ajustes razonables en perjuicio de la agraviada y que además propició la prestación del servicio en condiciones que afectaron su dignidad y el principio de igualdad y no discriminación, ya que se actualizó un reconocimiento tácito de tales imputaciones con pleno valor probatorio por presunción legal<sup>36</sup>, misma que se refuerza con la valoración del resto de elementos probatorios que más adelante se precisa.

b) Ahora bien con relación a la prueba documental, valorada conforme a la normativa que se notificó en el acuerdo de admisión de pruebas emitido por este Consejo, consistente en el protocolo general de atención a clientes que remitió a este Consejo y a la CONDUSEF, se desprende que en el mismo se establecen solamente lineamientos generales de atención para que el personal de la institución brinde atención a clientes, requiera los requisitos concretos para la prestación del servicio y actúe con apego a ciertos lineamientos de atención, sin que se advierta, la existencia de un protocolo concreto para la atención de las personas con discapacidad, ni como mínimo, las instrucciones, recomendaciones, área o criterios aplicables para favorecer la realización de ajustes razonables en beneficio de las personas con discapacidad que requieran dichos servicios; por lo que los hechos probados con los medios de convicción aportados por la peticionaria, además de la presunción antes expuesta, sostuvieron su veracidad y eficacia para los efectos de la presente resolución, tal cual se concatena a continuación:



**III.1.2 En el presente caso, con la aportación del resumen médico emitido por el propio**

<sup>36</sup> Cabe señalar que en aplicación supletoria del Código Federal de Procedimientos Civiles en lo que concierne a sus artículos 201, 218 y 329 se llega a esta conclusión de derecho; sirviendo como criterio orientador para tal determinación lo establecido en la Tesis de jurisprudencia 2/2011 (10a.), Aprobada por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en sesión de fecha diecinueve de octubre de dos mil once, misma que al rubro dice "CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA O DE LA RECONVENCIÓN EN EL JUICIO ORDINARIO MERCANTIL PARA ESTABLECER LAS FORMALIDADES QUE DEBEN OBSERVARSE EN SU FORMULACIÓN, ASÍ COMO LAS CONSECUENCIAS LEGALES POR SU INCUMPLIMIENTO, PROCEDE APLICAR SUPLETORIAMENTE EL ARTÍCULO 329 DEL CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES".

*La oje*  
*R*





**Instituto Mexicano del Seguro Social, las testimoniales desahogadas por las personas familiares de la agraviada, así como por la serie de comunicaciones que éstas tuvieron con personal de las sucursales “San Ángel Inn” y “Legaria Lago” de la Institución Bancaria “BBVA BANCOMER”, S. A., de conformidad con la normativa citada por este Consejo en el acuerdo de admisión de pruebas emitido en fecha 07 de agosto de 2018, quedaron plenamente acreditados los siguientes hechos y acontecimientos:**

- La condición de discapacidad con motivo de la condición de salud de la agraviada;
- Que “BBVA BANCOMER”, S.A., para brindarle el servicio bancario que la agraviada requería para la reposición de su tarjeta de débito, que era necesaria para disponer del cobro de su pensión, le requirió en primer momento un poder notarial a nombre de un tercero para realizar el trámite sin su asistencia;

Que, enterado el personal de las sucursales “Bancomer San Ángel Inn” y “Legaria Lago” sobre la necesidad de reposición de la tarjeta de débito y la condición de discapacidad de la agraviada, no se le ofreció alternativa efectiva, razonable y proporcional con los ajustes razonables necesarios, que tomaran en cuenta su condición de discapacidad para la realización de dicho trámite y,

Finalmente, que tuvo que acudir a la sucursal donde se le realizó la reposición de dicho medio, ubicada en “Legaria Lago”, en circunstancias desfavorables a su condición, deviniendo en un trato inmerecido a su persona que vulneró su dignidad.

Al respecto es importante ponderar que si bien las personas que desahogaron los testimonios son familiares (hermana e hijo de la agraviada), es claro que ante la condición de discapacidad **124** de la agraviada, resulta por demás evidente, que las únicas personas a las que ésta podría acudir para apoyarse en la gestión y obtención del trámite motivo de la controversia, eran las pertenecientes a su círculo íntimo familiar, por lo que su testimonio resultó eficaz<sup>37</sup> en la clarificación de estos hechos y, en particular, respecto de lo acontecido

<sup>37</sup> Sirva de criterio análogo orientador al respecto lo establecido en la tesis de jurisprudencia en materia penal, número XX.2o. J/16, cuyo rubro dice: “TESTIGO ÚNICO. REQUISITOS QUE DEBE REUNIR PARA FUNDAR UNA SENTENCIA CONDENATORIA”, y cuyo texto establece: “Por regla general, en el procedimiento penal una sentencia condenatoria no puede sustentarse en el dicho de un solo testigo. Sin embargo, para que el testimonio de la única persona que presenció los hechos ilícitos soporte una sentencia condenatoria, es menester que el mismo ofrezca garantía de conocimiento y veracidad tal que sea capaz de convencer con su dicho, bien sea por la evidente razón de haber conocido los hechos o por determinadas circunstancias personales que lo conviertan en un testigo insospechable de parcialidad. Por lo que el juzgador, a efecto de determinar si la manifestación del testigo único reúne tales características deberá atender a la forma en que se desarrollaron los hechos, a las circunstancias de su realización, a las particularidades que revista tanto el testigo como su declaración y, además, a que lo testificado por éste se encuentre adminiculado con el resto de las pruebas indirectas que determinen fehacientemente la responsabilidad penal que se le atribuye al sentenciado. De donde se sigue que si de autos se advierte que por la hora y forma de comisión del hecho delictivo, éste se realizó en presencia de un solo testigo; que no se advierte que trate de perjudicar al quejoso; y, además, que su manifestación se encuentre adminiculada con el resto de las pruebas existentes en el sumario, por tanto, es evidente que el testimonio de éste adquiere valor preponderante y, por ende, es suficiente para fincar responsabilidad penal al quejoso en la comisión del delito que se le reprocha”. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tribunales Colegiados de Circuito, Registro: 174830, Tomo XXIII, junio de 2006, Página: 1078. [El subrayado es propio de este Consejo].





en perjuicio de la agraviada; no existiendo razón suficiente para desvalorar su dicho emitido ante este Consejo, por lo que resultaron idóneos para tener plenamente acreditados los hechos expuestos ante este Consejo.

**III.1.3 Por lo que respecta a los medios de convicción adicionales remitidos por la peticionaria,** consistentes en videos relativos a los hechos acontecidos el día 10 de enero de 2018, el recibo telefónico con registro de llamadas, previas a ese día, realizadas a las sucursales involucradas, así como la documental consistente en el acuse de recibido de la reposición de tarjeta de débito solicitada, también de fecha 10 de enero de 2018, valorados y desahogados conforme<sup>38</sup> al acuerdo de admisión notificado a las partes; se tiene que los mismos bajo los estrictos criterios de la lógica, las máximas de la experiencia y la sana crítica<sup>39</sup> hicieron prueba indicial adicional de los hechos acontecidos en perjuicio de la agraviada, al ser coincidentes con el resto de elementos que han sido precisados, en que enterado de la condición de discapacidad de la agraviada, el personal de "BBVA BANCOMER", S.A. en las sucursales de "San Ángel Inn" donde abrió su cuenta, y de "Legaría Lago" donde realizó el trámite de reposición; no se realizaron ajustes razonables para la reposición de su tarjeta de débito, no actuó con un mínimo de consideración a su condición de discapacidad y salud, se le requirieron requisitos de mayor carga económica, como fue solicitarle un poder notarial para brindarle el servicio y, finalmente, tuvo que acudir en las delicadas condiciones físicas en las que se encontraba que fueron lesivas de su dignidad personal

125

\_\_\_\_\_ y siendo recostada en las bancas metálicas de la sucursal, para obtener la reposición de su tarjeta de débito.

Por lo anterior, este Consejo sostiene que la presunción legal que operó en perjuicio de la "BBVA BANCOMER", S.A., se confirmó<sup>40</sup> en perjuicio de ésta, ya que la acreditación de

<sup>38</sup> Ponderadas y valoradas de conformidad con los artículos 79, 93 fracción VII y 188 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

<sup>39</sup> Sirva de sustento la tesis de jurisprudencia I.4o.A. J/72, cuyo rubro dice: "PRUEBA INDIRECTA. SU CONCEPTO Y ELEMENTOS QUE LA INTEGRAN". Cuyo texto establece: "Una prueba es indirecta cuando de la demostración de la existencia de un hecho secundario (hecho probado) sea posible extraer inferencias que fundamenten la hipótesis del hecho principal (hecho por probar o presunto). Así, la prueba indirecta ofrece elementos de confirmación de la hipótesis de existencia de un hecho principal, pero a través de un paso lógico, que parte de un hecho secundario. En ese orden de ideas, el grado de apoyo de la hipótesis a probar dependerá de: a) el nivel de aceptación de la existencia del hecho secundario, es decir, si ésta está suficientemente probada y, b) el grado de comprobación de la inferencia, que se funda en la eficiencia y suficiencia del hecho secundario, cuya existencia ha sido probada, lo que, por lo general, implica acudir a máximas de experiencia solventes y a argumentos basados en la sana crítica. En conclusión, para determinar el grado de aceptación de la inferencia, que parte del hecho secundario o probado hacia el principal o inferido presuntivamente (hecho por probar), es necesario conocer el criterio en el que dicha inferencia se apoya, que comúnmente son enunciados de carácter general que convienen de la pertinencia y suficiencia de los indicios para aseverar la hipótesis o conclusión, también conocidos como máximas de experiencia. Así, mientras más preciso y seguro sea el criterio, mayor será el grado de aceptación de la inferencia". CUARTO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO. Registro: 168580, Novena Época, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Materia(s): Común, Torno XXVIII, Octubre de 2008, Página: 2287. [E] subrayado es propio de este Consejo]

<sup>40</sup> Sirva de criterio orientador al respecto lo establecido en la tesis de jurisprudencia I.5o.C. J/37 (9a.) cuyo rubro dice: PRUEBA PRESUNCIONAL LEGAL Y HUMANA. PRINCIPIOS QUE LA RIGEN (CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL). Y cuyo texto establece: "Al pronunciar una resolución judicial, de manera especial que convienen de la pertinencia y suficiencia de los indicios para aseverar la hipótesis o conclusión, también conocidos como máximas de experiencia. Así, mientras más preciso y seguro sea el criterio, mayor será el grado de aceptación de la inferencia". CUARTO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO. Registro: 168580, Novena Época, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Materia(s): Común, Torno XXVIII, Octubre de 2008, Página: 2287. [E] subrayado es propio de este Consejo]





155

hechos que se suscitaron, así como el trato inmerecido brindado por el personal ejecutivo de dicha Institución, sin considerar la condición particular de la agraviada, hicieron clara la existencia de un acto de discriminación por omisión por parte de "BBVA BANCOMER", S.A., en perjuicio de la agraviada [REDACTED] conforme al siguiente análisis:

126

### III.2 CONDUCTA DISCRIMINATORIA, NEXO CAUSAL Y ALCANCES DE LA REPARACIÓN DEL DAÑO.

Es importante precisar para este Consejo que el enfoque de vulneración por omisión en perjuicio de la agraviada, deviene de la inexistencia, ausencia y falta de acciones por parte del personal involucrado de "BBVA BANCOMER", S.A., para proporcionar los servicios requeridos, realizando en un ámbito razonable los ajustes, materiales o de servicio, que pudieran haber hecho posible la reposición de su tarjeta de débito sin que le implicara una carga desmedida, como lo fue requerirle un poder notarial con coste a su cargo; o una adecuación al trámite en concreto para evitar que tuviera que asistir personalmente a una sucursal bancaria y permanecer en condiciones precarias en espera de su reposición a pesar de su evidente condición de salud y discapacidad; lo anterior, conforme a lo establecido en el artículo 9 de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, consistente en el principio de inclusión<sup>41</sup> conforme al enfoque del modelo social en favor de las personas con discapacidad.

Se puntualiza que esta normativa es de observancia general, por lo que su cumplimiento debe darse también en el sector privado por los particulares e implica la adopción de las medidas necesarias y pertinentes que aseguren el acceso de las personas con discapacidad a los servicios que se prestan, esto en igualdad de condiciones.

#### III.2.1 Conducta Discriminatoria:

<sup>41</sup> Sustentando tal criterio en lo establecido en la tesis aislada número 1a. VI/2013 (10a.) en materia constitucional, cuyo rubro es: "DISCAPACIDAD. SU ANÁLISIS JURÍDICO A LA LUZ DEL MODELO SOCIAL CONSAGRADO EN LA CONVENCION SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.". Que señala: "La concepción jurídica sobre la discapacidad ha ido modificándose en el devenir de los años: en principio existía el modelo de "prescindencia" en el que las causas de la discapacidad se relacionaban con motivos religiosos, el cual fue sustituido por un esquema denominado "rehabilitador", "individual" o "médico", en el cual el fin era normalizar a la persona a partir de la desaparición u ocultamiento de la deficiencia que tenía, mismo que fue superado por el denominado modelo "social", el cual propugna que la causa que genera una discapacidad es el contexto en que se desenvuelve la persona. Por tanto, las limitaciones a las que se ven sometidas las personas con discapacidad son producidas por las deficiencias de la sociedad de prestar servicios apropiados, que aseguren que las necesidades de las personas con discapacidad sean tomadas en consideración. Dicho modelo social fue incorporado en nuestro país al haberse adoptado la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad del año 2006, misma que contiene y desarrolla los principios de tal modelo, los cuales en consecuencia gozan de fuerza normativa en nuestro ordenamiento jurídico. Así, a la luz de dicho modelo, la discapacidad debe ser considerada como una desventaja causada por las barreras que la organización social genera, al no atender de manera adecuada las necesidades de las personas con diversidades funcionales, por lo que puede concluirse que las discapacidades no son enfermedades. Tal postura es congruente con la promoción, protección y aseguramiento del goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos fundamentales de las personas con discapacidad, lo que ha provocado la creación de ajustes razonables, los cuales son medidas paliativas que introducen elementos diferenciadores, esto es, propician la implementación de medidas de naturaleza positiva -que involucran un actuar y no sólo una abstención de discriminar- que atenúan las desigualdades". [El subrayado es propio de este Consejo]. Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Instancia: Primera Sala, Registro: 2002520, Libro XVI, Enero de 2013, Tomo 1, Página: 634.





De conformidad con el artículo 1º párrafo segundo, fracción III de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación<sup>42</sup>, por discriminación debe entenderse:

"Artículo 1.- ...

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

...III.- Discriminación: Para los efectos de esta ley se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares<sup>43</sup>, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo;

También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia."



De lo que se desprende que, para que un acto de discriminación se configure necesariamente deben coexistir de manera conjugada tres elementos legales que son: **a)** un trato por acción u omisión de diferenciación, restricción, exclusión o preferencia carente de justificación objetiva, razonable o proporcional (conducta); **b)** un efecto contrario a los derechos fundamentales de las personas (resultado) y **c)** un motivo causal, sustentado en prejuicios negativos o estigmas existentes y en la pertenencia de la persona a un grupo o colectivo en situación de vulnerabilidad.

La conducta discriminatoria se perfeccionó, tal cual se desglosó en la valoración de pruebas antes realizada, desde el momento en que personal de la sucursal "San Ángel Inn" y sucursal "Legaria Lago" de "BBVA BANCOMER", S.A., requirieron ante la petición de familiares de la agraviada, un poder notarial para realizar su trámite de reposición en ausencia de ésta, lo que implicó una carga desmedida y no proporcional, pues es claro que dicho requisito le conllevaría un gasto excesivo adicional; sosteniendo dicho trato inmerecido hasta en tanto:

<sup>42</sup> Dicho precepto legal es armónico con el establecido en el párrafo quinto del artículo 1º constitucional.  
<sup>43</sup> El subrayado es propio de este Consejo.



la copy



que, no teniendo más remedio, tuvo que acudir a la sucursal más cercana, siendo la ubicada en “Legaria Lago”, para realizar la reposición requerida al no tomarse en cuenta su condición, por lo que se presentó personalmente sufriendo circunstancias adversas, incómodas y denigrantes, auxiliada por sus familiares en condiciones de franco demérito a su condición personal de salud, discapacidad y dignidad<sup>44</sup>, sin que se procurara un mínimo de ajustes razonables en su favor para la obtención del servicio, más aún, fue la Institución Bancaria la que requirió que la agraviada se ajustara a sus condiciones de prestación de servicios, por lo que dicha omisión constituyó en los hechos una restricción para acceder a un servicio que resultó lesiva de varios derechos humanos reconocidos a favor de la agraviada.

**III.2.2 Nexo Causal:**

Los hechos acreditados en el presente expediente, revistieron una afectación directa al derecho a la igualdad real y no discriminación en su vertiente de omisión y trato, la vulneración de su dignidad y la falta de ajustes razonables en el acceso a servicios financieros en perjuicio de la agraviada por parte de “BBVA BANCOMER”, S.A., conforme al siguiente análisis:

Habiéndose conocido la condición de salud y discapacidad de la agraviada por parte del personal ejecutivo de “BBVA BANCOMER”, S.A. (sujetos activos, agentes discriminadores), que atendió a sus familiares en las sucursales “San Ángel Inn” y Legaria Lago”, según se constató por los elementos de prueba antes ponderados, tuvo que acudir personalmente ésta a realizar el trámite de reposición de su tarjeta de débito a la sucursal “Legaria Lago”, sin que se considerara su condición personal de salud y discapacidad, sin que se acreditara un mínimo esfuerzo para realizar algún ajuste razonable (conducta desplegada) para la facilitación de dicha reposición solicitada, sino que se le brindó el servicio en condiciones similares al resto de personas usuarias sin discapacidad, lo que claramente contravino el principio de inclusión conforme al modelo social de las personas con discapacidad.

No se omite precisar que los familiares de la agraviada ofrecieron alternativas para favorecer la obtención del servicio, como procurar acreditar el trámite con carta poder simple, que

<sup>44</sup> Consúltense la tesis aislada 1a. CCCLIV/2014 (10a.) cuyo rubro dice: *DIGNIDAD HUMANA. CONSTITUYE UNA NORMA JURÍDICA QUE CONSAGRA UN DERECHO FUNDAMENTAL A FAVOR DE LAS PERSONAS Y NO UNA SIMPLE DECLARACIÓN ÉTICA.* y cuyo texto establece: *“La dignidad humana no se identifica ni se confunde con un precepto meramente moral sino que se proyecta en nuestro ordenamiento como un bien jurídico circunstancial al ser humano, merecedor de la más amplia protección jurídica, reconocido actualmente en los artículos 1o., último párrafo; 2o., apartado A, fracción II; 3o., fracción II, inciso c); y 25 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. En efecto, el Pleno de esta Suprema Corte ha sostenido que la dignidad humana funge como un principio jurídico que permea en todo el ordenamiento, pero también como un derecho fundamental que debe ser respetado en todo caso, cuya importancia resalta al ser la base y condición para el disfrute de los demás derechos y el desarrollo integral de la personalidad. Así las cosas, la dignidad humana no es una simple declaración ética, sino que se trata de una norma jurídica que consagra un derecho fundamental a favor de la persona y por el cual se establece el mandato constitucional a todas las autoridades, e incluso particulares, de respetar y proteger la dignidad de todo individuo, entendida ésta -en su núcleo más esencial- como el interés inherente a toda persona, por el mero hecho de serlo, a ser tratada como tal y no como un objeto, a no ser humillada, degradada, envilecida o cosificada.”* Registro: 2007731, Décima Época, Primera Sala, Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Materia(s): Constitucional, Libro 11, Octubre de 2014, Tomo I, Página: 602.





personal ejecutivo acudiera a su domicilio a efecto de verificar su condición y realizar el trámite o, como mínimo, que se le pudiera brindar el servicio en un espacio adecuado de la sucursal, como el estacionamiento, donde no tuviera que ser movilizad y permanecer en una área pública que le propició malestar, e incomodidad y, sin embargo, el personal de la Institución bancaria no atendió, ni ofreció alternativa o ajuste alguno que atendiera la especial situación en la que se encuentra la peticionaria.

Se precisa también, la existencia de la obligación a cargo de toda persona (moral o física), incluyendo a los prestadores de servicios bancarios y financieros, de cumplir con el marco constitucional y legal que nos rige y, por tanto, el deber de respetar y proteger los derechos de quienes requieran sus servicios. Por lo tanto, es necesario que la Institución bancaria cuente con un instrumento o protocolo que brinde criterios adecuados e instrucciones precisas a su personal para la correcta prestación de servicios a sus cuentahabientes y usuarios en condiciones de discapacidad, pues la omisión de tales instrumentos o protocolos constituye una lesiva barrera de acceso para un grupo social cuya situación de vulnerabilidad se agrava al restringirles en los hechos, de forma subjetiva y desproporcionada, la prestación de servicios bancarios. Si bien la institución bancaria afirmó contar con dichos procedimientos, no lo acreditó con el elemento de prueba remitido, además de que, ante la solicitud hecha por este Consejo, tampoco acreditó la accesibilidad de, al menos, las sucursales involucradas, lo que conlleva una responsabilidad directa de "BBVA BANCOMER", S.A., en los hechos acontecidos.

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN  
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA JURÍDICA  
DIRECCIÓN C

En virtud de que existió un sujeto activo (personal ejecutivo involucrado "BBVA BANCOMER", S.A.) que dentro de la prestación de servicios financieros, en concreto, la reposición de la tarjeta de débito para cobro de la pensión de la agraviada, condicionó y no proporcionó el servicio realizando ajustes razonables que atendieran su circunstancia particular de discapacidad, y finalmente, no se acreditó la existencia de protocolos de atención o lineamientos que hicieran posible la facilitación del servicio en un marco de igualdad ni se acreditó la accesibilidad de las sucursales involucradas (conducta), esto en perjuicio de la agraviada 127 (sujeto pasivo), que con motivo de su condición de salud y discapacidad (condición que la coloca en situación de vulnerabilidad) requería dichos ajustes razonables para la obtención del servicio; se tiene que lo acontecido conllevó una afectación de sus derechos humanos a la igualdad real de trato y oportunidades, a la no discriminación, a su dignidad y a la realización de ajustes razonables en el marco de la prestación de servicios ofertados al público; por lo que es dable atender lo siguiente:

copy





### III.2.3 Alcances de la Reparación del Daño.

El daño principal acreditado en contra de la agraviada, reúne las características de afectación extrapatrimonial<sup>45</sup> en su vertiente de vulneración a la dignidad y trato igualitario con motivo de su condición de salud y discapacidad **128** existiendo claramente una vulneración a su esfera personal y social en menoscabo de su derecho al goce de igualdad para el acceso a los servicios financieros, al trato digno y la realización de ajustes razonables en su favor para la obtención de éstos.

Tales actos implicaron un menoscabo a la esfera emocional y personal de la agraviada en tanto que fue sujeta de un trato contrario a su dignidad producto del trato brindado, siendo estos hechos los que no dejan lugar a duda y acreditaron la intencionalidad de no considerar que su condición de salud y discapacidad eran merecedores de ajustes razonables para la obtención del servicio financiero solicitado, lo que devino en un demérito a su dignidad al hacerla acudir a obtener la reposición de su tarjeta de débito en las condiciones precisadas, sin que se atendiera o se hiciera un mínimo esfuerzo en llevar a cabo una adecuación en el servicio brindado por parte del personal involucrado de "BBVA BANCOMER", S.A.

En ese sentido se precisa que con base en los indicios y pruebas desahogadas en la etapa de investigación de este Consejo y con la concatenación que se realizó a los mismos, así como la presunción que operó en perjuicio de la Institución Bancaria, se acreditó que "BBVA BANCOMER", S.A. no realizó ajustes razonables necesarios para la prestación del servicio financiero solicitado por la agraviada, y no cuenta con un protocolo o lineamientos de atención mínimos que procuren la atención en un plano de igualdad de las personas con discapacidad, y no acreditó ante este Consejo, previo requerimiento, las condiciones de accesibilidad de las sucursales donde acontecieron los hechos.

Destaca, que en razón de las medidas de reparación no devinieron en la afectación material o patrimonial de la agraviada sino en una afectación de carácter inmaterial y extra patrimonial y en la acreditación de vulneraciones de carácter estructural en su agravio por los hechos acontecidos, tales criterios serán los orientadores para el establecimiento de las medidas que este Consejo ha de imponer a la responsable "BBVA BANCOMER", S.A., considerando que se trata de una Institución de Banca Múltiple con una importante presencia en todo el territorio nacional, por lo que tales circunstancias, se tomaron en

<sup>45</sup> Definido conforme a lo establecido en el artículo SEGUNDO, fracción IV, de los lineamientos aplicables por este Consejo para la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño, como todo menoscabo sufrido en los bienes no materiales de la víctima, ello de conformidad con los criterios de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Está relacionado con la afectación de la psique de la persona derivada de la violación al derecho a la no discriminación de la que fue víctima, así como las alteraciones, de carácter no pecuniario en las condiciones de existencia de la víctima.





consideración a efecto de fijar las medidas administrativas y de reparación del daño acreditado en el presente asunto, respetando el principio que establece que tal reparación no tiene por objeto el enriquecimiento ni empobrecimiento para las víctimas de discriminación más allá del daño causado<sup>46</sup>. Lo anterior en estricto apego a los principios del derecho administrativo sancionador<sup>47</sup> y en particular al principio de graduación de la sanción (proporcionalidad).

**III.3 CONSIDERACIONES DE HECHO Y DE DERECHO.**

Por todo lo expuesto, se puede afirmar que las acciones cometidas en contra de la persona agraviada atentan contra un importante conjunto de derechos humanos que son protegidos por nuestra Constitución, los tratados internacionales, diversas leyes en la materia, así como los criterios dictados por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, mismos que se señalan a continuación:

— **El derecho a la igualdad y no discriminación** tiene como consecuencia inmediata la prohibición de toda conducta discriminatoria que tenga por objeto o resultado la afectación, restricción o menoscabo de los derechos humanos o libertades de las personas, como lo establece el párrafo quinto del artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en concordancia con tratados internacionales ratificados por México, como los artículos 1, 2 y 7 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, 2, 3 y 26 del Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos; 2º del Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales; 1º y 24 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; 3º del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y II de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.

Igualmente se retoma esa prohibición en el artículo 1 párrafo segundo, fracción III de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, precisado en párrafos anteriores y que enuncia entre los motivos prohibidos de discriminación la discapacidad y la condición de salud de las personas.

Además, de lo anterior, el artículo 9, fracciones XXII, XXII Bis, XXII.Ter, XXVII y XXX de la citada Ley Federal, establecen como supuestos discriminatorios, los siguientes:

<sup>46</sup> Principio establecido en el artículo OCTAVO de los lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en casos de discriminación aplicables por este Consejo.

<sup>47</sup> Sirva de criterio orientador lo establecido en la tesis de jurisprudencia P./J. 99/2006, aprobada por el pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en sesión de fecha 25 de mayo de 2006 y derivada de la acción de inconstitucionalidad 4/2006, cuyo rubro dice: "DERECHO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. PARA LA CONSTRUCCIÓN DE SUS PROPIOS PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES ES VÁLIDO ACUDIR DE MANERA PRUDENTE A LAS TÉCNICAS GARANTISTAS DEL DERECHO PENAL, EN TANTO AMBOS SON MANIFESTACIONES DE LA POTESTAD PUNITIVA DEL ESTADO".





XXII. Impedir el acceso a cualquier servicio público o institución privada que preste servicios al público, así como limitar el acceso y libre desplazamiento en los espacios públicos;

XXII. Bis. La falta de accesibilidad en el entorno físico, el transporte, la información, tecnología y comunicaciones, en servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público;

XXII. Ter. La denegación de ajustes razonables que garanticen, en igualdad de condiciones, el goce o ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad;

XXVIII. Realizar o promover violencia física, sexual, o psicológica, patrimonial o económica por la edad, género, discapacidad, apariencia física, forma de vestir, hablar, gesticular o por asumir públicamente su preferencia sexual, o por cualquier otro motivo de discriminación;

XXX. Negar la prestación de servicios financieros a personas con discapacidad y personas adultas mayores;

**Se vulneró el derecho de la persona agraviada al trato digno y respetuoso**

**en su aspecto de trato no igualitario;** precisando al respecto que la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha establecido que la dignidad humana no se identifica ni se confunde con un precepto meramente moral, sino que se proyecta en nuestro ordenamiento como un bien jurídico circunstancial al ser humano, merecedor de la más amplia protección jurídica, reconocido actualmente en los artículos 1o., último párrafo; 2o., apartado A, fracción II; 3o., fracción II, inciso c); y 25 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

— **Asimismo, se vulneró el derecho de las personas con discapacidad a contar con ajustes razonables que hagan posible su inclusión social,** el cual se encuentra reconocido en el artículo 9 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad<sup>48</sup>, conforme lo siguiente:

1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados parte adoptarán las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con los demás, al entorno físico, el transporte, ... y otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público..., estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:

a) ...las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores;

<sup>48</sup> Así como se precisó también, en el artículo 9 de la Ley General de inclusión a las Personas con Discapacidad.





2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para:

b) ...la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público; ... [El subrayado es de este Consejo].

Asimismo, el artículo 3 de la multicitada Convención establece los principios de respeto a la dignidad inherentes a la autonomía individual, la libertad en la toma de decisiones y la independencia de las personas procurando su participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.

De conformidad con el artículo 19 de la citada Convención se reconoce el derecho en igualdad de condiciones de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las de las demás, adoptándose medidas efectivas y pertinentes para facilitar el pleno goce de este derecho por las personas con discapacidad y su plena inclusión y participación en la sociedad, asegurando en especial que: "las instalaciones y los servicios comunitarios para la población en general estén a disposición en igualdad de condiciones, de las personas con discapacidad y tengan en cuenta sus necesidades" [El resaltado es de este Consejo].



En conclusión:

1. En el presente caso se manifestó la discriminación como un elemento que propició la limitación de la agraviada en el acceso a los servicios financieros de los cuales es beneficiaria al acreditarse como cuentahabiente de la Institución Bancaria, por la falta de ajustes razonables que hicieran posible la obtención de éstos en un marco de igualdad y no discriminación y conforme al modelo de inclusión social de las personas con discapacidad.

2. La agraviada [redacted] 129 fue víctima de discriminación por parte "BBVA BANCOMER", S.A, ya que las acciones cometidas en su contra implicaron un trato contrario a su dignidad; constituyéndose lo anterior en discriminación con los correspondientes impactos a su inclusión, particularmente el de acceder a los servicios financieros que solicitó en un plano que no garantizó la igualdad y mínima atención a su condición de persona con discapacidad.

3. Si bien el contexto donde acontecieron los actos de discriminación en agravio de la C. [redacted] 130 tuvieron su origen en un contrato de prestación de servicios financieros y bancarios, se actualizó una responsabilidad de índole extracontractual en tanto que se funda en actos que devinieron en una afectación

Handwritten signature and initials





de los derechos humanos de la agraviada por vulneración del principio de no discriminación.

4. Se sostiene entonces que la omisión de contar con un protocolo, manual o lineamientos mínimos por parte de "BBVA BANCOMER", S.A., para la prestación de sus servicios financieros o bancarios a las personas con discapacidad, repercutieron en las conductas discriminatorias analizadas en perjuicio de la C. [REDACTED] 131

[REDACTED] en tanto que no tuvo más remedio que acceder al trámite requerido, reposición de su tarjeta de débito, en condiciones que claramente afectaron su integridad y dignidad, siendo que la Institución Bancaria fue la que requirió que la C. [REDACTED] 132 se ajustara a sus requerimientos, y no aquella a la especial circunstancia de la afectada, conforme mandatan las multicitadas disposiciones constitucionales, legales e internacionales en la materia.

5. Adicionalmente, las omisiones legales de "BBVA BANCOMER", S.A., que devinieron en la desatención de los requerimientos y normativa que este Consejo le notificó en el proceso de integración del expediente en trámite, acreditaron, junto con los elementos de prueba desahogados la existencia, la falta de certeza respecto de la existencia de condiciones de accesibilidad en favor de las personas con discapacidad en las sucursales donde acontecieron los hechos.

6. Por lo anterior, este Consejo establecerá medidas administrativas y reparativas, tendientes a procurar que las omisiones y factores estructurales que repercutieron en perjuicio de la agraviada, sean solventados por parte de "BBVA BANCOMER", S.A., a efecto de que los mismos se subsanen como garantía de no repetición y sean atendidos ya no sólo en beneficio de la agraviada, sino de toda persona con discapacidad que requiera de sus servicios bancarios y financieros.

7. Además de las medidas administrativas y de reparación que se imponen por este Consejo, se dará vista de la presente resolución por disposición a la autoridad que a continuación se detalla conforme al marco normativo que le resulta aplicable; asimismo, se informará a la Asociación Nacional de Bancos de México, toda vez que en el ámbito de sus finalidades puede coadyuvar a la mejora de las situaciones que motivaron la presente Resolución:

a) De conformidad con el artículo 11 de Ley para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, dese vista de la presente Resolución a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), toda vez que coadyuvó con este Consejo para la

7.

A  
cay



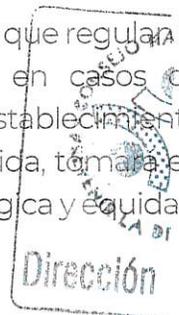


clarificación de los hechos materia de queja en el marco de sus atribuciones reguladoras.

b) Asimismo, infórmese a la Asociación Nacional de Bancos de México, para que, conforme a su Visión General y en particular a lo establecido en el artículo 5º, fracción VIII, de sus Estatutos Sociales, pueda coadyuvar al desarrollo y buen funcionamiento del sistema bancario y financiero de sus asociados en lo que toca a la prestación de sus servicios conforme a una visión acorde al principio de inclusión social de las personas con discapacidad.

#### **IV. REPARACIÓN DEL DAÑO.**

De conformidad con los artículos PRIMERO<sup>49</sup> y QUINTO de los "Lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en casos de discriminación", el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, para el establecimiento de las medidas administrativas y de reparación, de buena fe y a verdad sabida, toma en consideración las particularidades del caso graduándolas en un sentido de lógica y equidad, y, entre otros principios, se guiará por el de proporcionalidad.



Al respecto, en el artículo SÉPTIMO de dichos lineamientos se indica que el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación "valorará las pretensiones de la víctima de los actos, omisiones o prácticas sociales discriminatorias en el caso concreto, de conformidad con el principio de proporcionalidad, determinándolas, mediante resolución, fundada y motivada. Considerará para ello el nexo causal de la discriminación y el daño identificado; la naturaleza y, de ser el supuesto, el monto del daño material e inmaterial; así como su razonabilidad e integralidad".

Por otra parte, en el OCTAVO lineamiento se indica que las medidas impuestas no tienen por objeto el "enriquecimiento ni empobrecimiento para las víctimas de discriminación más allá del daño causado [...]".

En ese sentido, de conformidad con los artículos 83 y 83 bis de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, se establecen medidas administrativas y de reparación, tendientes a que los actos y prácticas de discriminación, como los acontecidos, no vuelvan a

<sup>49</sup> Que establece: *Los presentes Lineamientos tienen por objeto brindar seguridad jurídica a las víctimas y agentes discriminadores, acerca de los criterios y el contenido de las medidas administrativas y de reparación que la Dirección General Adjunta de Quejas, órgano encargado de conocer e investigar los expedientes de quejas que se tramitan ante el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, impondrá y dará seguimiento, cuando sean procedentes, de conformidad con lo establecido en la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, el Estatuto Orgánico del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación y demás normatividad aplicable. Lo anterior, para fines orientadores de la acción institucional del Consejo y para la construcción de estándares de reparación, sin perjuicio de que en ejercicio de sus atribuciones, el Consejo pueda individualizar las medidas administrativas y de reparación del daño a aplicar, atendiendo a cada caso y a las pretensiones de la víctima.* [el subrayado es propio de este Consejo].

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten marks]*





repetirse, buscando que el personal de "BBVA BANCOMER", S.A., se sensibilice sobre la cultura de la igualdad y la no discriminación de las personas con discapacidad, y modifique sus políticas de prestación del servicio bajo dicha perspectiva, aunado a la disculpa que se debe otorgar a la persona agraviada con motivo de las vulneraciones de las que fue víctima como reparación proporcional del daño ocasionado a su dignidad.

Asimismo, como criterio para la imposición de las medidas administrativas y de reparación, de conformidad con el artículo 84, fracción IV de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, se considera el efecto producido por la conducta discriminatoria; es decir, la violación a los derechos de la persona agraviada a la igualdad y no discriminación, a un trato digno y a contar con ajustes razonables conforme al principio de inclusión en el acceso a servicios prestados al público, así como para la imposición concreta de las medidas administrativas tendientes a prevenir la repetición de los hechos acontecidos; se tomarán en cuenta los estándares previstos en los lineamientos de reparación del daño aplicables por este Consejo, por lo que considerando todo lo anterior procede la aplicación de las siguientes:



**V. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS Y DE REPARACIÓN**

**MEDIDAS ADMINISTRATIVAS**

**PRIMERA.** El personal de las sucursales involucradas incluyendo el personal directivo<sup>50</sup> de "BBVA BANCOMER", S.A., participará en un curso de sensibilización<sup>51</sup> sobre el Principio de Igualdad y No Discriminación, el cual se gestionará a través de la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación de este Organismo, de conformidad con el artículo 83, fracción I de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, y los numerales DECIMOQUINTO y DECIMOSEXTO de los Lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en casos de discriminación.

**SEGUNDA.** "BBVA BANCOMER", S.A., por conducto de quien ostente su representación legal, o por el personal de la citada institución y sucursales que designe, imprimirá y colocará carteles respecto al derecho a la no discriminación en sus instalaciones, incluyendo las sucursales donde se dieron los acontecimientos materia de la presente resolución, mismos que, en versión electrónica, le proporcionará este Consejo, en los que se promueve la igualdad y el principio de no discriminación. Lo anterior, de conformidad con el artículo 83, fracción II de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y DECIMOSÉPTIMO y

<sup>50</sup> Se establece como tal al personal ubicado en las sucursales "San Ángel Inn" y "Legaria Lago", donde acontecieron los hechos.

<sup>51</sup> El curso se imparte de forma gratuita por este Consejo, puede ser presencial o en línea. Este Consejo, determinará, a través de la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación la forma en que se impartirá en cada Institución, según las particularidades del caso.





DECIMOCTAVO de los Lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en caso de discriminación.

**TERCERA.** El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación colocará en su página web la versión pública de la presente resolución por disposición, con fundamento en el artículo 83, fracción IV de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Una vez que la misma haya sido declarada firme para todos sus efectos legales.

**El plazo para cumplir con estas medidas administrativas** no podrá exceder de **30 días hábiles**, contados a partir de la notificación de la presente resolución y el soporte documental relativo al cumplimiento de dichas medidas será remitido oportunamente por la responsable, mediante informe a la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación de este Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación dentro del plazo señalado. Esto de conformidad con el artículo CUADRAGÉSIMO CUARTO de los Lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en caso de discriminación; y los artículos 47 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y 420 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria.



**MEDIDAS DE REPARACIÓN**

**PRIMERA.** "BBVA BANCOMER", S.A., por conducto de su apoderado o representante legal, brindará una disculpa por escrito dirigida a la agraviada, [REDACTED] por la discriminación de la que fue víctima; por lo que a través de la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación de este Organismo se precisará la forma oportuna de hacer llegar dicha disculpa a ésta; lo anterior de conformidad con el artículo 83 Bis, fracción IV de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

**SEGUNDA.** De igual manera, "BBVA BANCOMER", S.A., por conducto de su apoderado o representante legal, como medida de garantía de no repetición del acto, realizará los ajustes y disposiciones necesarias a su protocolo general de atención, de tal forma que se establezca claramente la obligación de los gerentes, personal ejecutivo y personal operativo de sus sucursales bancarias, para que ante la petición de ajustes razonables por parte de su clientela o personas usuarias con discapacidad, se pondere la mejor prestación del servicio, garantizando su facilitación sin imponer cargas desproporcionales a la persona que lo requiera.

Para tal efecto, la Institución Bancaria precisará en dicho protocolo general de atención, el procedimiento, acciones y medidas a implementar que garanticen la accesibilidad de las personas con discapacidad a los servicios bancarios y financieros que presta, el área o





funcionarios responsables, encargados de acordar, asesorar, implementar y supervisar las medidas y ajustes necesarios, en conjunto con el personal de la sucursal donde acontezca la petición de servicios bancarios o financieros por parte de una persona con discapacidad.

Lo anterior de conformidad con el artículo 83 Bis, fracción V de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y TRIGÉSIMO QUINTO, fracciones IX y XIX de los Lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en casos de discriminación.

**TERCERA.** "BBVA BANCOMER", S.A., por conducto de su apoderado o representante legal, atendiendo al principio de inclusión de las personas con discapacidad y como parte de las medidas que garanticen la no repetición de actos, omisiones o prácticas discriminatorias que se señalan en la presente resolución por disposición; acreditará e informará a este Consejo, de los mecanismos de accesibilidad con los que se cuenta en las instalaciones de las sucursales donde acontecieron los hechos, de igual manera deberá atender, en su caso, las recomendaciones que al respecto le realice la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación de este Consejo. Lo anterior, en términos de la fracción V del artículo 83 Bis de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

IONAL  
CRIMINAL

**El plazo para cumplir con estas medidas de reparación** no podrá exceder de **30 días hábiles** contados a partir de la notificación de la presente resolución y el soporte documental relativo al cumplimiento de dichas medidas será remitido por la responsable, mediante informe y oportunamente, a la Subdirección de Medidas Administrativas de este Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación dentro del plazo señalado. Esto de conformidad con el artículo CUADRAGÉSIMO CUARTO de los lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en caso de discriminación y los artículos 47 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y 420 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

Finalmente, con fundamento en los artículos 79 y 87 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y 106, fracción IV, 108, 109 y 111 del Estatuto Orgánico del Consejo, considérese el presente expediente como concluido por haberse dictado la presente Resolución por Disposición, por lo cual quedará abierto el caso en forma exclusiva para efecto de su seguimiento a través de la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación de este Organismo, a fin de verificar la aplicación y cumplimiento de las medidas administrativas y de reparación establecidas, acorde con el capítulo IV de los Lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en caso de discriminación.

Wage



Notifíquese la presente resolución a las partes y remítase el expediente a la Jefatura de Admisión y Registro. La Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación llevará a cabo las gestiones pertinentes para la verificación del cumplimiento de la presente Resolución.

ATENTAMENTE

PAOLO CÉSAR FLORES MANCILLA  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE QUEJAS

*Esigo*



*ACC/RMT*

1. Eliminado nombre consistente en tres palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
2. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
3. Eliminado tipo de discapacidad consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
4. Eliminado nombre consistente en tres palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
5. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
6. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
7. Eliminada edad consistente en una cifra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
8. Eliminado tipo de discapacidad consistente en dos palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

9. Eliminada condición de salud consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
10. Eliminado tipo de discapacidad consistente en tres palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
11. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
12. Eliminada condición de salud consistente en cuatro palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
13. Eliminado tipo de discapacidad consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
14. Eliminado tipo de discapacidad consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
15. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

16. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
17. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
18. Eliminada cantidad económica consistente en una cifra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
19. Eliminada condición de salud consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
20. Eliminada condición de salud consistente en dos palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
21. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
22. Eliminada condición de salud consistente en dos palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
23. Eliminado nombre consistente en cuatro palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el

artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

24. Eliminado nombre consistente en cuatro palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
25. Eliminado número de oficio consistente en una cifra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
26. Eliminado número de oficio consistente en una cifra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
27. Eliminado nombre consistente en cuatro palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
28. Eliminado nombre consistente en cuatro palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
29. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
30. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

31. Eliminado folio consistente en una cifra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
32. Eliminado número de oficio consistente en una cifra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
33. Eliminado folio consistente en una cifra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
34. Eliminada temporalidad consistente en una cifra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
35. Eliminada condición de salud consistente en nueve palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
36. Eliminado tipo de discapacidad consistente en cuatro palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
37. Eliminado número de oficio consistente en una cifra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
38. Eliminado número de oficio consistente en una cifra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

39. Eliminado nombre consistente en cuatro palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
40. Eliminado nombre consistente en tres palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
41. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
42. Eliminado nombre consistente en cuatro palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
43. Eliminado nombre consistente en cuatro palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
44. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
45. Eliminado número de oficio consistente en una cifra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
46. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

47. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
48. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
49. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
50. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
51. Eliminado número de oficio consistente en una cifra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
52. Eliminado nombre consistente en cuatro palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
53. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

54. Eliminado tipo de discapacidad consistente en cuatro palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
55. Eliminado tipo de discapacidad consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
56. Eliminado tipo de discapacidad consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
57. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
58. Eliminada condición de salud consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
59. Eliminado tipo de discapacidad consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
60. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
61. Eliminada condición de salud consistente en cuatro palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113,

fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

62. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
63. Eliminado nombre consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
64. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
65. Eliminado tipo de discapacidad consistente en tres palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
66. Eliminada condición de salud consistente en ocho palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
67. Eliminado tipo de discapacidad consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
68. Eliminado tratamiento médico consistente en cuatro palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

69. Eliminado tratamiento médico consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
70. Eliminada condición de salud consistente en tres palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
71. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
72. Eliminado tipo de discapacidad consistente en tres palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
73. Eliminada condición de salud consistente en tres palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
74. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
75. Eliminado nombre consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
76. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

77. Eliminada cantidad económica consistente en tres palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
78. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
79. Eliminado nombre consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
80. Eliminado nombre consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
81. Eliminada condición de salud consistente en seis palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
82. Eliminada condición de salud consistente en tres palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
83. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

84. Eliminado tipo de discapacidad consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
85. Eliminada condición de salud consistente en diecinueve palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
86. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
87. Eliminado nombre consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
88. Eliminada condición de salud consistente en seis palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
89. Eliminado nombre consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
90. Eliminado nombre consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
91. Eliminado nombre consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

92. Eliminada condición de salud consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
93. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
94. Eliminado nombre consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
95. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
96. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
97. Eliminado nombre consistente en cuatro palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
98. Eliminado nombre consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

99. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
100. Eliminado tipo de discapacidad consistente en cuatro palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
101. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
102. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
103. Eliminado nombre consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
104. Eliminado nombre consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
105. Eliminado nombre consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
106. Eliminada condición de salud consistente en cuatro palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113,

fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

107. Eliminado nombre consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
108. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
109. Eliminada condición de salud consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
110. Eliminado número de oficio consistente en una cifra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
111. Eliminado número de oficio consistente en una cifra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
112. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
113. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

114. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
115. Eliminada condición de salud consistente en ocho palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
116. Eliminada condición de salud consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
117. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
118. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
119. Eliminada condición de discapacidad consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
120. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
121. Eliminado tipo de discapacidad consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

122. Eliminado tipo de discapacidad consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
123. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
124. Eliminado tipo de discapacidad consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
125. Eliminada condición de salud consistente en trece palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
126. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
127. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
128. Eliminado tipo de discapacidad consistente en una palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

129. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
130. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
131. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
132. Eliminado nombre consistente en dos palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
133. Eliminado nombre consistente en cinco palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.