SENTENCIA DEFINITIVA

Torreón, Coahuila de Zaragoza, dieciocho de noviembre de dos mil veintiséis.

VISTOS, para resolver los autos en sentencia definitiva relativos al **juicio oral mercantil** número **3840/2024-D**; y,

R E S U L T A N D O:

1. Demanda. Mediante escrito recibido el **veintisiete de noviembre de dos mil veinticuatro**, ante la Oficina de Correspondencia Común de los Juzgados de Distrito en La Laguna, con residencia en Torreón, Coahuila de Zaragoza, y turnado al día siguiente en este Juzgado de Distrito en Materia Mercantil Federal en La Laguna, ******* ******** *****
*******, en la vía oral mercantil demandó a ***** ********
** ******* ********
******** ********** ***
********** *******, las siguientes prestaciones:
*****

*"**1.** Para que se me regrese la **cantidad de $175,000.00 (ciento setenta y cinco mil pesos 00/100 m.n.)**, que fue el importe que se me descontó de mi cuenta bancaria **********, por parte de la institución demandada, movimiento que no reconozco en haber realizado, y que indebidamente me fue retirado de mi cuenta por la hoy demandada.*

***2.** Por el **pago** de los gastos y costas que se originen con la tramitación del presente juicio."*

Versión Pública - PJF
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3. Contestación a la demanda. En proveído de **veintiuno de abril de dos mil veinticinco**, se tuvo a la parte demandada dando respuesta a la demanda; y, mediante auto de **treinta de abril del mismo año**, se tuvo a la parte actora desahogando en tiempo la vista a la contestación de la demanda.

4. Audiencia preliminar. El **quince de julio de dos mil veinticinco**, tuvo verificativo la **audiencia preliminar**.

5. Audiencias de juicio. En la audiencia antes mencionada, se señalaron las **doce horas con treinta minutos del dieciocho de noviembre de dos mil veintiséis** para el desahogo de la **audiencia de juicio**, en la cual se dictó la sentencia correspondiente.

6. Se hace la puntualización de que las audiencias constan en el sistema de videograbación con que cuenta este juzgado especializado.

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000002416725/09/27 16:02:29

C O N S I D E R A N D O :

1. Competencia. Este órgano jurisdiccional es legalmente competente para resolver el presente asunto, en términos de los artículos 104, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 56 de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación; 1090, 1092, 1094, fracciones I y III del Código de Comercio, en relación con los acuerdos generales 3/2013 y 34/2018 del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal.

Ello, toda vez que resuelve respecto de una controversia del orden mercantil que solo afecta intereses particulares, cuya acción se inició optativamente ante esta potestad del fuero -u

PJF Versión Pública

orden- federal, sin que se hubiera opuesto excepción al respecto.

2. Procedencia de la vía. La **vía oral mercantil** propuesta por la actora **es procedente** conforme a los ordinales 75, 1049, 1055 y 1390 Bis de la codificación de la materia, en relación con el Artículo Tercero Transitorio del Decreto por el que se Reforman y Adicionan Diversas Disposiciones del Código de Comercio en Materia de Juicios Orales Mercantiles, publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticinco de enero de dos mil diecisiete.

Sustenta lo anterior, la jurisprudencia 1a./J. 25/2005 emitida por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, consultable en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXI, Abril de 2005, Novena Época, Materia Común, página 576, con número de registro digital 178665, que dice:

> ***"PROCEDENCIA DE LA VÍA. ES UN PRESUPUESTO PROCESAL QUE DEBE ESTUDIARSE DE OFICIO ANTES DE RESOLVER EL FONDO DE LA CUESTIÓN PLANTEADA****. El derecho a la tutela jurisdiccional establecido por el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos no es ilimitado, sino que está restringido por diversas condiciones y plazos utilizados para garantizar la seguridad jurídica. Así, las leyes procesales determinan cuál es la vía en que debe intentarse cada acción, por lo cual, la prosecución de un juicio en la forma establecida por aquéllas tiene el carácter de presupuesto procesal que debe atenderse previamente a la decisión de fondo, porque el análisis de las acciones sólo puede llevarse a efecto si el juicio, en la vía escogida por el actor, es procedente, pues de no serlo, el Juez estaría impedido para resolver sobre las acciones planteadas. Por ello, el estudio de la procedencia del juicio, al ser una cuestión de orden público, debe analizarse de oficio porque la ley expresamente ordena el procedimiento en que deben tramitarse las diversas controversias, sin permitirse a los particulares adoptar diversas formas de juicio salvo las excepciones expresamente*

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
250927 16:02:29

Versión Pública

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

señaladas en la ley. En consecuencia, aunque exista un auto que admita la demanda y la vía propuesta por la parte solicitante, sin que la parte demandada la hubiere impugnado mediante el recurso correspondiente o a través de una excepción, ello no implica que, por el supuesto consentimiento de los gobernados, la vía establecida por el legislador no deba tomarse en cuenta. Por tanto, el juzgador estudiará de oficio dicho presupuesto, porque de otra manera se vulnerarían las garantías de legalidad y seguridad jurídica establecidas en el artículo 14 constitucional, de acuerdo con las cuales nadie puede ser privado de la vida, de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos, en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento. Luego entonces, el juzgador, en aras de garantizar la seguridad jurídica de las partes en el proceso, debe asegurarse siempre de que la vía elegida por el solicitante de justicia sea la procedente, en cualquier momento de la contienda, incluso en el momento de dictar la sentencia definitiva, por lo que debe realizar de manera oficiosa el estudio de la procedencia de la vía, aun cuando las partes no la hubieran impugnado previamente."

Esto, debido a que la contienda deriva de un acto de comercio [operación bancaria] cuya prestación principal es de carácter pecuniario [aún y cuando deriva de una acción declarativa], contiene una cuantía determinada y, además, dada sus características, no tiene una tramitación especial establecida en la referida normatividad u otras leyes de la materia.

Resulta relevante la tesis de jurisprudencia PC.III.C. J/3 C (10a.), sostenida por el Pleno en Materia Civil del Tercer Circuito, cuyo epígrafe es: **JUICIO ORAL MERCANTIL. PARA EFECTOS DE SU PROCEDENCIA, TRATÁNDOSE DE ACCIONES DECLARATIVAS, DEBE TOMARSE COMO SUERTE PRINCIPAL LA PRESTACIÓN PECUNIARIA QUE SE DEMANDE COMO CONSECUENCIA, CON INDEPENDENCIA DE QUE SEA DE NATURALEZA POSITIVA O NEGATIVA.**[1]

3. Precisión de la pretensión. Del análisis integral de la demanda se desprende que la parte actora reclama la **nulidad de un cargo** realizado el día **doce de julio de dos mil**

[1] Registro digital: 2008272, Instancia: Plenos de Circuito, Décima Época, Materias(s): Civil, Tesis: PC.III.C. J/3 C (10a.), Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 14, Enero de 2015, Tomo II, página 1450, Tipo: Jurisprudencia

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

Versión Pública

veinticuatro en la **cuenta maestra del actor con número** **********, por la cantidad de ********** ******* ******* * ***** *** ***** ****** ****** *********.

Y, en consecuencia, **el pago** o **restitución** de dicha cantidad; así como, el pago de gastos y costas que se generen con motivo del juicio.

4. Estudio de fondo del asunto.

4.1 Estudio de la acción. Como se anticipó, la controversia en el presente asunto consiste en determinar si como lo afirma la parte actora, tiene derecho a exigir de la hoy demandada ***** ******** ** ******* ***** ********** *** ***** ********** *******, la **nulidad del cargo** realizado el día **doce de julio de dos mil veinticuatro** en la **cuenta maestra del actor con número** **********, por la cantidad de ********** ******* ******* * ***** *** ***** ****** ****** *********.

Y, en consecuencia, **el pago** o **restitución** de dicha cantidad; así como, el **pago de gastos y costas** que se generen con motivo del juicio.

Al respecto, el accionante aduce que **nunca consintió la transferencia electrónica bancaria** materia de la presente litis, por lo que fue realizada sin su consentimiento.

Por su parte, la institución bancaria demandada afirma que no es cierto que el día **doce de julio de dos mil veinticuatro**, aplicó a la cuenta de la parte actora la operación reclamada, ya que lo cierto es que fue efectuada por la parte actora con el uso

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658a6633000000000000002416
25/09/27 16:02:29

Versión Pública

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

de los medios y herramientas que mantiene en su poder para tal efecto, de acuerdo a las condiciones pactadas en el contrato y las políticas y las normas; que para ello fue necesario que la parte actora ingresara a su sistema de banca electrónica y proporcionara los datos que son de uso exclusivo del cliente como son el número de cuenta, NIP, contraseña y demás datos solicitados, de los cuales el actor es el único responsable del uso y manejo de las mismas.

Que es falso que el Banco haya realizado indebidamente el cargo a la cuenta de la parte actora sin su consentimiento ya que el día **doce de julio de dos mil veinticuatro**, realizó la operación electrónica bancaria por la cantidad ya precisada con el uso de los medios y herramientas, esto es, con el uso de Bancanet o Citibanamex Móvil para lo cual se requiere que ingrese los factores de autenticación como son contraseña alfanumérica que el cliente genera, así como la clave dinámica que se genera con el dispositivo NetKey en sus dos variantes, esto es, el físico y el móvil, es decir, dicha operación fue realizada, autorizada y con pleno consentimiento del mismo actor, esto de acuerdo con las condiciones pactadas en el contrato y las políticas y normas de seguridad.

5. Elementos de la acción. Los **elementos que integran la acción ejercida** son:

i. La existencia de una relación contractual;

ii. La existencia de la operación bancaria cuya cancelación se demanda; y,

iii. La falta de consentimiento de la parte actora en autorizar el cargo reclamado y que por tanto fue ajeno a su voluntad.

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658a6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

PJF - Versión Pública

5.1 Relación contractual. El **primero de los elementos** referidos **se encuentra debidamente acreditado.**

En efecto, con relación al cargo que se reclama, realizado a **la cuenta de débito de la parte actora**, se demuestra con el reconocimiento que ambas partes hicieron, tanto en el escrito inicial como en el de contestación a la demanda, en el sentido de reconocer la existencia de la relación contractual entre las partes, como lo refieren ambas, tanto en la demanda como en la respectiva contestación a los hechos en el apartado número uno, en el que manifiesta la demandada que tienen contrato celebrado, identificado como cuenta de cheques moneda nacional.

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000002416 7
25/09/27 16:02:29

De ahí que el primer elemento de la acción se encuentra debidamente acreditado.

5.2 Existencia de la operación electrónica reclamada. El **segundo de los elementos** referidos, consistente en la **existencia de la operación electrónica bancaria** cuya nulidad se demanda, **se encuentra acreditado** con la manifestación de las partes en reconocer su existencia, tanto en la demanda, como al dar contestación a ella en el apartado de hechos número uno.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Aunado a que, dicha circunstancia se corrobora con la documental exhibida por la demandada del estado de cuenta, relacionado con **la cuenta de nómina de la parte actora con número** ********** , y número de cliente ******* del **periodo del mes de julio de dos mil veinticuatro**, donde se advierte el movimiento realizado, exhibida por la parte

demandada, y que no fue objetada en cuanto a la acreditación de la existencia del cargo electrónico; por lo que, se le concede valor probatorio pleno de conformidad con los artículos 1241 y 1296 del Código de Comercio, de aplicación supletoria al juicio oral.

De esta manera queda acreditada la existencia del cargo electrónico bancario cuya **nulidad** y **restitución** se reclama por la parte actora, en los términos antes indicados y como consecuencia, **se encuentra acreditado el segundo de los elementos de la acción**.

5.3 Estudio previo de la realización del cargo bancario. Ahora bien, en cuanto al estudio del **tercer elemento de la acción** consistente en la falta de consentimiento en la operación electrónica bancaria realizada en la cuenta de la parte actora, identificada con el **número** **********, y número de cliente ******* también se encuentra acreditada por lo siguiente.

Por principio de cuentas, conviene señalar que conforme a los artículos 1194, 1195 y 1196 del Código de Comercio, es a la parte demandada ***** ******** ** ******* ******** ******** ********** *** ***** ********** *******, a quien corresponde **en principio**, la carga de la prueba de acreditar que **al momento en que se llevó a cabo la operación electrónica**, materia de reclamo por parte del actor, el sistema dispuesto por la institución bancaria operó bajo los protocolos establecidos en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, y que por tanto, el sistema en sí mismo, **no fue vulnerado por algún agente externo**; y, con base en ello, acreditar que es legal la operación electrónica bancaria consistente en una transferencia electrónica, aquí reclamada.

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658a6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

PJF Versión Pública

> ***"Artículo 1194.-*** *El que afirma está obligado a probar. En consecuencia, el actor debe probar su acción y el reo sus excepciones.*
>
> ***Artículo 1195.-*** *El que niega no está obligado a probar, sino en el caso en que su negación envuelva afirmación expresa de un hecho.*
>
> ***Artículo 1196.-*** *También está obligado a probar el que niega, cuando al hacerlo desconoce la presunción legal que tiene a su favor el colitigante".*

Lo anterior es así, porque en observancia a lo dispuesto en el ya mencionado numeral 1194, el que afirma está obligado a probar; y, por otra parte, conforme al diverso 1195, de la propia codificación mercantil, el que niega no se encuentra obligado a probar, pero excepcionalmente debe de hacerlo cuando su negación envuelve la afirmación expresa de un hecho.

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
250927 16:02:29

Además, de que también está obligado a probar el que niega, **cuando al hacerlo desconoce la presunción legal que tiene a su favor el colitigante**, entonces, cuando se cuestionan operaciones y/o transferencias electrónicas bancarias como en el caso acontece, **la distribución de las cargas probatorias debe ser repartida**, tal como lo estableció la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, al resolver la contradicción de tesis 206/2020, en la que determinó en síntesis y en lo de interés, lo siguiente:

> ***"… e) Conclusión.***
>
> *Ante el escenario descrito, esta Primera Sala estima que no puede presumirse la fiabilidad de la banca electrónica a partir de la mera acreditación de que una transferencia electrónica de dinero se llevó a cabo utilizando un determinado mecanismo de autenticación por parte del usuario. A juicio de este Alto Tribunal, dicha presunción solamente se puede obtener una vez que la institución bancaria* ***demuestre haber seguido el procedimiento exigido normativamente para la realización de la operación de que se trate****.*

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Lo expuesto anteriormente permite concluir que tratándose de una controversia en que resulte controvertida la realización de una operación de transferencia de dinerario a una cuenta de un tercero u otra institución bancaria, ***corresponde a la institución bancaria acreditar que la operación se realizó de acuerdo a los protocolos exigidos por las disposiciones de carácter general, aplicables a las instituciones de crédito, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores****, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el dos de diciembre de dos mil cinco. Siendo que la mera acreditación de que se ingresaron los medios de autenticación conocidos como las claves y contraseñas para autorizar las operaciones, corresponde a uno de los elementos que deben llevar a dicha convicción.*

De ahí que, cuando resulte controvertida la validez de una transacción que tenga por objeto la trasferencia de recursos dinerarios a cuentas de terceros u otras instituciones bancarias, ***no basta con la acreditación de que se introdujeron las claves o contraseñas para acceder al sistema electrónico, con independencia de la categoría que les correspondiera****; sino que la institución bancaria deberá demostrar que dicha operación* ***cumplió igualmente con el procedimiento previsto en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores****, concretamente, que el mecanismo de autenticación correspondía al de la cuantía y formato de la operación, la emisión del comprobante y notificación al usuario de la operación respectiva, el debido seguimiento de los plazos establecidos para el registro de una cuenta destinataria, entre otros que se puedan advertir de las disposiciones antes citadas, según corresponda al monto y canal por el que se lleve a cabo la operación.*

Sobre este aspecto, cabe precisar que en estas circunstancias lo cuestionado ***no es propiamente la fiabilidad del método por el cual se crearon las claves de autenticación*** *durante la contratación del servicio de banca electrónica a efecto de que el usuario pudiera ingresar a este sistema electrónico. En cambio, la carga probatoria a la que aquí se hace referencia es la de acreditar que el sistema dispuesto por la institución bancaria* ***operó bajo los protocolos establecidos en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, al momento en que se llevó a cabo la transferencia de recursos dinerarios, y que, por tanto, el sistema en sí mismo no fue vulnerado por algún agente externo****.*

Sin que la conclusión alcanzada contravenga lo dispuesto en el artículo 1196 del Código de Comercio, en que se obliga a probar al que niega, cuando al hacerlo desconoce una presunción legal. Pues si bien ***la trasferencia electrónica puede contar con una***

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
250927 16:02:29

Versión Pública

presunción de fiabilidad en favor de la institución financiera*; es necesario que el hecho del cual se presume aquél y que le sirve de antecedente, se funde en mayores elementos probatorios para que el Juez lo considere cierto y pueda aplicar esa presunción, a saber, el debido siguiente (sic) de los protocolos establecidos en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de acuerdo al tipo de operación de que se trate.*

*El criterio al que se ha arribado se sustenta también en la carga de la prueba prevista precisamente en los artículos **1194**, **1195** y **1196** del Código de Comercio, en que se impone la demostración de los hechos controvertidos a la parte que tenga mayor facilidad para aportar los medios conducentes y no a la que se pueda ver en mayores dificultades o en la imposibilidad para hacerlo, la cual encuentra una aplicación especial, tratándose del caso de los consumidores.*

*De modo que, en las circunstancias concretas, **la carga de la prueba implique que sea la parte que ostenta una posición dominante en la relación de consumo** la que deba acreditar el funcionamiento en las condiciones debidas. Siendo que la tecnicidad de los sistemas digitales por medio de los cuales se presta el servicio de la banca electrónica representaría un obstáculo excesivo a efecto de que el usuario del servicio pudiera demostrar su pretensión. A diferencia de ello, **las instituciones prestadoras del servicio de banca electrónica se encuentran obligadas a contar con la infraestructura y profesionalización en términos del artículo 316 Bis 18 de las disposiciones de mérito**.*

*Es a partir de lo anterior, que esta Primera Sala estima que **las instituciones bancarias deben ser las que acrediten que el sistema de banca electrónica hubiere operado de acuerdo con la normatividad establecida al momento de llevar a cabo la operación impugnada**. Pues, a diferencia de los usuarios, las instituciones financieras cuentan con mayor facilidad para acceder a la información relevante que dé cuenta de las operaciones controvertidas, en atención a la obligación de resguardo de la información, que le asiste en términos de la sección quinta del capítulo X de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito.*

Sobre este punto, debe acudirse a lo dispuesto en el artículo 316 Bis 14 de la sección referida, en el cual se establece la obligación de las instituciones bancarias de mantener bases de datos de todas las operaciones no reconocidas que se realicen utilizando el sistema de banca electrónica, de las cuales debe

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
250927 16:02:29

conservar determinada información básica por cinco años a partir de su registro siendo éstos: "... [el] folio de reclamación, fecha de reclamación, causa o motivo de la reclamación, fecha de la operación, cuenta origen, tipo de producto, servicio de banca electrónica en el que se realizó la operación, importe, estado de la reclamación, resolución, fecha de resolución, monto abonado, monto recuperado y monto quebrantado".

De manera más puntual, el artículo 316 Bis 15 prevé la obligación de que las instituciones prestadoras del servicio generen registros, bitácoras, huellas de auditoría de todas las operaciones y servicios bancarios realizados a través de medios electrónicos;…

Desde esta perspectiva, en que el consumidor se encuentra en una posición de desventaja frente al prestador del servicio bancario en línea, al no contar con los mecanismos tecnológicos necesarios a los que sí puede acceder la institución bancaria; debe agregarse la resistencia que esta última podría poner cuando se ofreciera alguna prueba por parte del cliente, a fin de revisar la estructura y conformación de sus servidores, pues no debemos perder de vista que dicha data sensible se encuentra bajo un resguardo riguroso al que no puede tener acceso cualquier persona.

En ese sentido, a fin de dilucidar este tipo de controversias los Jueces requieren una evaluación integral de quién fue quien efectuó la transacción o el posible defraudador en ese contexto, es decir, si se trató de un tercero que utilizó credenciales o extrajo datos del cliente para efectuar las operaciones o, en su defecto, si el usuario fue el que efectuó las transacciones, o en todo caso, perdió de vista el deber de cuidado que debe tener sobre su información personal. Por tanto, ***quien está en aptitud de allegarse y verificar esa información, es el propio banco, pues si a su juicio, el sistema no refleja algún movimiento extraordinario adicional al de la transferencia, así debe evidenciárselo al juzgador****; máxime que resultaría sumamente improbable que dichas instituciones permitieran el acceso a los controles internos de su sistema a aquellos clientes que demandaran la nulidad de los cargos, como por ejemplo al sistema de tarjetas inteligentes para conexiones o módulos de seguridad de hardware o software.*

De ahí que, se insiste, la mera exhibición del registro en que se advierta la operación cuestionada, en ausencia de elementos que permitan verificar que se cumplieron con los protocolos establecidos no se estima suficiente para acreditar la validez de la transacción. Siendo que ***si la institución bancaria tuviere conocimiento de cualquier incidente que pudiera haber comprometido los datos del cuentahabiente, así deberá declararlo****.*

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658a6633000000000000000024167
250927 16:02:29

Versión Pública

Se estima entonces que, una vez acreditado que se siguió debidamente el procedimiento normativamente exigido de la institución financiera para la operación impugnada y que no se tuvo conocimiento de incidentes que comprometieran los datos del cuentahabiente, no deberá además imponérsele a la institución financiera la carga de demostrar la fiabilidad abstracta del sistema. Ello, en tanto que ***la fiabilidad de la operación quedará presumida una vez que se verifique el debido cumplimiento del procedimiento previsto normativamente, de acuerdo con el tipo, cuantía y canal de la operación, bajo el entendido que no existió tipo de vulneración alguna****.*

Esto es, tampoco podría llegarse al extremo de exigir de la institución financiera demostrara la fiabilidad genérica de todo su sistema ante cualquier tipo de riesgo que no se hubiere llegado a materializar. En el entendido de que, por la naturaleza mercantil en la que se enmarca la controversia, si bien les asiste legitimación a los usuarios del servicio financiero para reclamar el indebido cumplimiento de las obligaciones normativas a cargo de las instituciones bancarias; no corresponde en esta instancia revisar el absoluto cumplimiento de las obligaciones en materia de ciberseguridad que asisten a dichas entidades en la operación de la banca electrónica, sino únicamente aquellas que permitieran identificar una irregularidad al momento de que llevara a cabo la operación controvertida y con ello acreditar la nulidad de la operación que se reclama.

Aunado a lo anterior, ***no se considera que la carga impuesta resulte excesiva para las instituciones del sector****; fundamentalmente, en tanto que la asignación particular de dicha carga probatoria se encuentra además justificada en la protección reforzada que asiste a los consumidores. En este sentido, si bien existe un régimen especial en que se regula la protección de los consumidores de la banca o propiamente los usuarios del servicio financiero; ello no limita la protección que deba asistirles en el presente caso.*

Ello, pues resulta evidente que los servicios financieros a que se hace referencia, encuadran en una relación de consumo en que los usuarios del servicio tienen la calidad de consumidores, y las instituciones bancarias la calidad de proveedoras del servicio. De manera tal que, si bien la protección de los usuarios encuentra su cauce en una legislación especial, estos no pierden su calidad de consumidores, ni la protección multifacética que les asiste en términos del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Alcance que se extiende a todas las vertientes en que pueda llegar a derivar una relación de consumo, como lo es la reivindicación de sus derechos en la vía judicial. Así, la diferencia

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000002416 7
25/09/27 16:02:29

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

formal en la protección de los derechos de los usuarios del servicio financiero, no pueda llegar a excluir, a priori, los principios y garantías establecidos en favor de los consumidores en general. […].”

Entonces, en consideración a lo anterior, debe establecerse que cuando se controvierte la validez de operaciones mediante la utilización del sistema de banca electrónica, como en el caso acontece, la carga probatoria **primero** recae en las instituciones bancarias, por contar con mayor facilidad para acceder a la información relevante que dé cuenta con las operaciones controvertidas, en atención a la obligación de resguardo de la información que le asiste en términos de la sección quinta del Capítulo X de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito; es decir, por la obligación de contar con la infraestructura y profesionalización.

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
250927 16:02:29

Luego, con base en lo anterior, la institución bancaria debe probar:

1. Que en las operaciones bancarias cuestionadas, se utilizaron las claves o contraseñas correctas, para acceder al sistema electrónico.

2. Que dichas operaciones cumplieron con el procedimiento previsto en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, concretamente:

a). Que el mecanismo de autenticación correspondía al de la cuantía y formato de la operación;

b). La emisión del comprobante;

PJF Versión Pública

c). La notificación al usuario de la operación respectiva;

d). El debido seguimiento de los plazos establecidos para el registro de una cuenta destinataria, entre otros que se puedan advertir de las disposiciones antes citadas, según corresponda al monto y canal por el que se lleve a cabo la operación.

3. Acreditar que el sistema dispuesto por la institución bancaria operó bajo los protocolos establecidos en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, que **al momento en que se llevó a cabo la transferencia de recursos dinerarios, y que, por tanto, el sistema en sí mismo no fue vulnerado por algún agente externo.**

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

Y, **en caso de acreditar que se siguió debidamente el procedimiento** normativamente exigido para las instituciones financieras de las operaciones reclamadas y que no se tuvo conocimiento de incidentes que comprometieran los datos del cuentahabiente, **quedará presumida la fiabilidad de las operaciones electrónicas**, bajo el entendido que no existió algún tipo de vulneración; y, en consecuencia, al haber cumplido con su carga en los términos señalados, entonces la misma **se revertirá a la parte actora**, a fin de que desvirtúe lo aportado por la institución bancaria demandada.

Cargas probatorias. Ahora bien, este Juzgado de Distrito tomando en consideración los lineamientos establecidos por la

Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la Jurisprudencia 1a./J. 17/2021 (10a.), misma que derivó de la contradicción de tesis 206/2020, con registro digital **2023157**, de rubro: ***"TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS BANCARIAS. CUANDO SE RECLAME SU NULIDAD, CORRESPONDE A LA INSTITUCIÓN BANCARIA DEMOSTRAR QUE SE SIGUIERON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS NORMATIVAMENTE PARA ACREDITAR SU FIABILIDAD."***; analizará en este apartado, lo relativo a la distribución de las cargas probatorias.

Para ello debe precisarse que, en caso de que la institución demandada, acredite haber cumplido con lo que a ella le corresponde en el presente juicio, esto es, **que al momento en que se llevó a cabo la operación de recursos dinerarios**, se siguió debidamente el procedimiento normativo exigido por la institución financiera para el tipo de operaciones electrónicas, como la aquí reclamada y que no se tuvo conocimiento de incidentes que comprometieran los datos del cuentahabiente, y que, por tanto, el sistema en sí mismo, no fue vulnerado por algún agente externo, ***sin que ello implique la necesidad de imponérsele a la institución financiera la carga de demostrar la fiabilidad abstracta del sistema***.

Una vez que la institución financiera, cumpla con lo anterior, entonces la carga probatoria **se revertirá a la parte actora**, a fin de que desvirtúe lo aportado por la institución bancaria demandada.

Precisado lo anterior, este juzgado federal analiza las cuestiones planteadas, la parte demandada al hacer valer **las excepciones de improcedencia de la acción de la actora para accionar el juicio**; mismas que hizo consistir, esencialmente, en que, en principio, niega que se haya realizado

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
250927 16:02:29

PJF Versión Pública

dicha operación sin el consentimiento de la actora, ya que –dice- fue realizada en los términos del contrato respectivo el cual se encuentra regulado, por haberse aplicado por la actora sus contraseñas y claves de acceso a su cuenta de depósito y, por lo tanto, reunió las condiciones para su operación conforme a su regulación; esto es, afirma que las operaciones se realizaron en los términos contractuales por haberse utilizado la contraseña, y claves de seguridad confidenciales (código de cliente o clave de usuario y contraseña o NIP - número de identificación personal).

De lo anterior, se estima pertinente establecer que los argumentos vertidos **son infundados** en virtud de que si la parte actora negó haber efectuado la operación electrónica, y la institución demandada aseveró que la realizó la parte actora, en los términos y condiciones que indica, **corresponde a esta última demostrar el citado extremo**.

En efecto, la institución de crédito demandada debe demostrar que **al momento en el que se realizó la operación electrónica bancaria materia de litis** se efectuó precisamente conforme al procedimiento autorizado y las políticas de seguridad establecidas, pues es ésta, quien cuenta con los elementos para acreditarlo, así como los medios para registrar las operaciones realizadas por el cliente, debido a que el sistema electrónico por virtud del cual el banco permite al cliente realizar operaciones activas, pasivas o de servicios a través de internet, es de su propiedad, asimismo, debe asegurar que fue la parte actora quien realizó esa operación en el momento en que se llevó a cabo.

Disposiciones legales y de carácter general. Por ende, precisamente por el acceso que tiene a la información relativa a

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
250927 16:02:29

Versión Pública

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

esos procesos, se encuentra obligada a demostrar que tales movimientos se efectuaron mediante el uso de los datos y contraseñas que le fueron otorgados al cliente, para la utilización de los servicios bancarios a través de medios electrónicos, los cuales se encuentra obligado a prestar estableciendo las medidas básicas de seguridad con el objeto de brindar la debida protección de las operaciones bancarias, conforme a lo establecido en los artículos 77 y 96 de la Ley de Instituciones de Crédito que dicen:

> ***"Artículo 77.-*** *Las instituciones de crédito prestarán los servicios previstos en el artículo 46 de esta Ley, de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables, y con apego a las sanas prácticas que propicien la seguridad de esas operaciones y procuren la adecuada atención a los usuarios de tales servicios."*
>
> ***"Artículo 96.-*** *Las instituciones de crédito deberán establecer medidas básicas de seguridad que incluyan la instalación y funcionamiento de los dispositivos, mecanismos y equipo indispensable, con objeto de contar con la debida protección en las oficinas bancarias para el público, factores y dependientes que las ocupen, así como del patrimonio de la institución. Cuando las instituciones contraten a las personas referidas en el artículo 46 Bis 1 de esta Ley, con el objeto de que éstas reciban recursos de sus clientes, en efectivo o cheque, adicionalmente deberán asegurarse que los establecimientos que al efecto utilicen dichas personas para llevar a cabo tales operaciones en representación de las propias instituciones, cuenten con las medidas básicas de seguridad que se establezcan conforme a lo señalado en el presente artículo. (…)"*

Asimismo, se hace necesario citar el numeral 52 de la citada ley, que establece:

> ***"Artículo 52.-*** *Las instituciones de crédito podrán permitir el uso de la firma electrónica avanzada o cualquier otra forma de autenticación para pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios con el público mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, y establecerán en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:*
>
> ***I.*** *Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte;*
>
> ***II.*** *Los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, y*

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

Versión Pública

III. *Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate.*

Cuando así lo acuerden con su clientela, las instituciones podrán suspender o cancelar el trámite de operaciones que aquélla pretenda realizar mediante el uso de equipos o medios a que se refiere el primer párrafo de este artículo, siempre que cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida. Lo anterior también resultará aplicable cuando las instituciones detecten algún error en la instrucción respectiva.

Asimismo, las instituciones podrán acordar con su clientela que, cuando ésta haya recibido recursos mediante alguno de los equipos o medios señalados en el párrafo anterior y aquéllas cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida, podrán restringir hasta por quince días hábiles la disposición de tales recursos, a fin de llevar a cabo las investigaciones y las consultas que sean necesarias con otras instituciones de crédito relacionadas con la operación de que se trate. La institución de crédito podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por diez días hábiles más, siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando las instituciones así lo hayan acordado con su clientela, en los casos en que, por motivo de las investigaciones antes referidas, tengan evidencia de que la cuenta respectiva fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, podrán, bajo su responsabilidad, cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.

Las instituciones que por error hayan abonado recursos en alguna de las cuentas que lleven a su clientela, podrán cargar el importe respectivo a la cuenta de que se trate con el propósito de corregir el error, siempre que así lo haya pactado con ella.

En los casos señalados en los cuatro párrafos anteriores, las instituciones deberán notificar al cliente respectivo la realización de cualquiera de las acciones que hayan llevado a cabo de conformidad con lo previsto en los mismos.

El uso de los medios de identificación que se establezcan conforme a lo previsto por este artículo, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

La instalación y el uso de los equipos, medios y formas de autenticación señalados en el primer párrafo de este artículo se sujetarán a las reglas de carácter general que emita la Comisión

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
250927 16:02:29

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Nacional Bancaria y de Valores, sin perjuicio de las facultades con que cuenta el Banco de México para regular las operaciones que efectúen las instituciones de crédito relacionadas con los sistemas de pagos y las de transferencias de fondos en términos de su ley. (…)"

De la transcripción anterior, se observa que las instituciones de crédito podrán realizar operaciones con sus clientes a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos.

Por otra parte, conforme a lo señalado en los artículos 308, 310, 316 bis y 316 bis 15 de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el dos de diciembre de dos mil cinco, las instituciones bancarias tienen, entre otras obligaciones, las de generar registros de las operaciones y servicios bancarios realizados a través de los medios electrónicos.

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000002416 7
250927 16:02:29

***"Artículo 308.-** Las Instituciones, para permitir el inicio de una Sesión, deberán solicitar y validar al menos:*

I. El Identificador de Usuario, y

II. Un Factor de Autenticación de las Categorías 2 ó 4 a que se refiere el Artículo 310 de las presentes disposiciones. El Identificador de Usuario deberá ser único para cada Usuario y permitirá a la Institución identificar todas las operaciones realizadas por el propio Usuario a través del servicio de Banca Electrónica de que se trate.

La longitud del Identificador de Usuario deberá ser de al menos seis caracteres.

Tratándose de Pago Móvil y de Banca Móvil, el Identificador de Usuario deberá ser el número de la línea del Teléfono Móvil asociado al uso de dichos servicios de Banca Electrónica, debiendo la Institución, en todo caso, obtenerlo de manera automática e inequívoca del Teléfono Móvil correspondiente. Asimismo, tratándose de operaciones realizadas a través de Terminales Punto de Venta y Cajeros Automáticos, el Identificador de Usuario podrá ser el número de la tarjeta bancaria con la cual se accede al servicio de Banca Electrónica."

Versión Pública

*"**Artículo 310.-** Las Instituciones deberán utilizar Factores de Autenticación para verificar la identidad de sus Usuarios y la facultad de estos para realizar operaciones a través del servicio de Banca Electrónica. Dichos Factores de Autenticación, dependiendo del Medio Electrónico de que se trate y de lo establecido en las presentes disposiciones, deberán ser de cualquiera de las categorías siguientes:*

I. Factor de Autenticación Categoría 1: Se compone de información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios al Usuario, por parte de operadores telefónicos, en los cuales se requieran datos que el Usuario conozca. En ningún caso los Factores de Autenticación de esta categoría podrán componerse únicamente de datos que hayan sido incluidos en comunicaciones impresas o electrónicas enviadas por las Instituciones a sus clientes.

Las Instituciones, en la utilización de los Factores de Autenticación de esta categoría, para verificar la identidad de sus Usuarios, deberán observar lo siguiente:

a) Definir previamente los cuestionarios que serán practicados por los operadores telefónicos, impidiendo que sean utilizados de forma discrecional, y

b) Validar al menos una de las respuestas proporcionadas por sus Usuarios, a través de herramientas informáticas, sin que el operador pueda consultar o conocer anticipadamente los datos de Autenticación de los Usuarios.

II. Factor de Autenticación Categoría 2: Se compone de información que solo el Usuario conozca e ingrese a través de un Dispositivo de Acceso, tales como Contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP), y deberán cumplir con las características siguientes:

a) En ningún caso se podrá utilizar como tales, la información siguiente:

i El Identificador de Usuario.

ii El nombre de la Institución.

iii Más de dos caracteres idénticos en forma consecutiva.

iv Más de dos caracteres consecutivos numéricos o alfabéticos.

No resultará aplicable lo previsto en el presente inciso para el caso de Pago Móvil, Banca Móvil y las operaciones realizadas a través de Cajeros Automáticos y Terminales punto de Venta, siempre que las Instituciones informen al Usuario al momento de la contratación, de la importancia de la composición de las Contraseñas para estos servicios.

b) Su longitud deberá ser de al menos seis caracteres, salvo por lo siguiente:

i Cuatro caracteres para los servicios ofrecidos a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta.

ii Cinco caracteres para Pago Móvil, y

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000002416 7
25/09/27 16:02:29

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

iii Ocho caracteres para Banca por Internet.

c) La composición de estos Factores de Autenticación deberá incluir caracteres alfabéticos y numéricos, cuando el Dispositivo de Acceso lo permita.

Las Instituciones deberán permitir al Usuario cambiar sus Contraseñas, Números de Identificación Personal (NIP) y otra información de Autenticación estática, cuando este último así lo requiera, utilizando los servicios de Banca Electrónica.

Tratándose de Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP) definidos o generados por las Instituciones durante la contratación de un servicio de Banca Electrónica o durante el restablecimiento de dichas contraseñas, las propias Instituciones deberán prever mecanismos y procedimientos por medio de los cuales el Usuario deba modificarlos inmediatamente después de iniciar la Sesión correspondiente. Las Instituciones deberán contar con controles que les permitan validar que las nuevas Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP) utilizadas por sus Usuarios, sean diferentes a los definidos o generados por las propias Instituciones.

Las Instituciones deberán recomendar a sus Usuarios en el proceso de contratación del servicio de Banca Electrónica, que mantengan Contraseñas seguras.

III. Factor de Autenticación Categoría 3: Se compone de información contenida o generada por medios o dispositivos electrónicos, así como la obtenida por dispositivos generadores de Contraseñas dinámicas de un solo uso. Dichos medios o dispositivos deberán ser proporcionados por las Instituciones a sus Usuarios y la información contenida o generada por ellos, deberá cumplir con las características siguientes:

a) Contar con propiedades que impidan su duplicación o alteración.

b) Ser información dinámica que no podrá ser utilizada en más de una ocasión.

c) Tener una vigencia que no podrá exceder de dos minutos.

d) No ser conocida con anterioridad a su generación y a su uso por los funcionarios, empleados, representantes o comisionistas de la Institución o por terceros.

Las Instituciones podrán proporcionar a sus Usuarios medios o dispositivos que generen Contraseñas dinámicas de un solo uso, las cuales utilicen información de la Cuenta Destino y en el caso de operaciones no monetarias, cualquier otra información relacionada con el tipo de operación o servicio de que se trate, de manera que dicha Contraseña únicamente pueda ser utilizada para la operación solicitada. En estos casos, no será aplicable lo dispuesto en el inciso c) de la presente fracción, así como lo establecido en el cuarto párrafo del Artículo 314 de estas disposiciones en relación al tiempo en que deberán quedar habilitadas las Cuentas Destino.

Asimismo, las Instituciones podrán considerar dentro de esta categoría a la información contenida en el circuito o chip de las Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado, siempre y cuando dichas tarjetas se utilicen únicamente para operaciones que se realicen a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta y tales

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

Versión Pública

Dispositivos de Acceso obtengan la información de la tarjeta a través del dicho circuito o chip.

Las Instituciones que aprueben la celebración de operaciones mediante el uso de tarjetas bancarias sin circuito integrado, en Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, deberán pactar con sus Usuarios que asumirán los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones que no sean reconocidas por los Usuarios en el uso de dichas tarjetas. Las reclamaciones derivadas de estas operaciones deberán ser abonadas a los Usuarios a más tardar cuarenta y ocho horas posteriores a la reclamación.

Tratándose de Banca Host to Host, las Instituciones podrán utilizar como Factor de Autenticación de esta Categoría, cualquier mecanismo que les permita verificar que los equipos de cómputo o dispositivos utilizados por los Usuarios para establecer la comunicación, son los que la propia Institución autorizó.

Las Instituciones podrán utilizar tablas aleatorias de Contraseñas como Factor de Autenticación de esta Categoría, siempre y cuando dichas tablas cumplan con las características listadas en los incisos a), b) y d) de la presente fracción. Para el caso del inciso a), las Instituciones deberán asegurarse que las propiedades que impidan la duplicación o alteración se cumplan hasta el momento de la entrega al Usuario. En todo caso, las Instituciones deberán obtener la previa autorización de la Comisión, en cuya solicitud deberán exponer los controles que les permitirán a los Usuarios realizar operaciones de forma segura.

Las Instituciones que obtengan la autorización a que se refiere el párrafo anterior, deberán pactar con sus Usuarios que asumirán los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones no reconocidas por aquellos realizadas a través del servicio de Banca Electrónica de que se trate. Las reclamaciones derivadas de estas operaciones deberán ser abonadas a los Usuarios a más tardar cuarenta y ocho horas posteriores a la reclamación.

IV Factor de Autenticación Categoría 4: Se compone de información del Usuario derivada de sus propias características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, entre otras.
Las Instituciones que utilicen los Factores de Autenticación de esta categoría, deberán aplicar a la información de Autenticación obtenida por dispositivos biométricos, elementos que aseguren que dicha información sea distinta cada vez que sea generada, a fin de constituir Contraseñas de un solo uso, que en ningún caso puedan utilizarse nuevamente o duplicarse con la de otro Usuario.

Las Instituciones podrán considerar dentro de esta categoría la firma autógrafa de sus Usuarios en los comprobantes generados por las Terminales Punto de Venta, únicamente cuando los propios Usuarios realicen Operaciones Monetarias referidas al pago de bienes o servicios a través de dichas Terminales Punto de Venta."

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
250927 16:02:29

*"**Artículo 316 Bis**.- Las Instituciones deberán establecer mecanismos y procedimientos para que los servicios de Banca Electrónica generen los comprobantes correspondientes respecto de las operaciones y servicios realizados por sus Usuarios a través de dichos servicios de Banca Electrónica."*

*"**Artículo 316 Bis 15**.- Las Instituciones deberán generar registros, bitácoras, huellas de auditoría de las operaciones y servicios bancarios realizados a través de Medios Electrónicos y, en el caso de Banca Telefónica Voz a Voz, adicionalmente grabaciones de los procesos de contratación, activación, desactivación, modificación de condiciones y suspensión del uso del servicio de Banca Electrónica, debiendo observar lo siguiente:*

I. Las bitácoras deberán registrar cuando menos la información siguiente:

a) Los accesos a los Medios Electrónicos y las operaciones o servicios realizados por sus Usuarios, así como el acceso a dicha información por las personas expresamente autorizadas por la Institución, incluyendo las consultas efectuadas.

b) La fecha y hora, número de cuenta origen y Cuenta Destino y demás información que permita identificar el mayor número de elementos involucrados en el acceso y operación en los Medios Electrónicos.

c) Los datos de identificación del Dispositivo de Acceso utilizado por el Usuario para realizar la operación de que se trate.

d) En el caso de Banca por Internet, deberán registrarse las direcciones de los protocolos de Internet o similares, y para los servicios de Banca Electrónica en los que se utilicen Teléfonos Móviles o fijos, deberá registrarse el número de la línea del teléfono en el caso de que esté disponible.

Las bitácoras, incluyendo las grabaciones de llamadas de Banca Telefónica Voz a Voz, deberán ser almacenadas de forma segura por un periodo mínimo de ciento ochenta días naturales y contemplar mecanismos para evitar su alteración, así como mantener procedimientos de control interno para su acceso y disponibilidad.

Las bitácoras a que se refiere la presente fracción, deberán ser revisadas por las Instituciones en forma periódica y en caso de detectarse algún evento inusual, deberá reportarse a los Comités de Auditoría y de Riesgos, conforme se establece en el último párrafo del Artículo 316 Bis 19 de las presentes disposiciones.

II. Deberán contar con mecanismos para que la información de los registros de las bitácoras en los diferentes equipos críticos de cómputo y telecomunicaciones utilizados en las operaciones de Banca Electrónica sea consistente.

La información a que se refiere el presente Artículo deberá ser proporcionada a los Usuarios que así lo requieran expresamente a la Institución mediante sus canales de atención al cliente, en un plazo que no exceda de diez días hábiles, siempre que se trate de operaciones realizadas en las propias cuentas de los Usuarios durante los ciento ochenta días naturales previos al

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

Versión Pública

requerimiento de la información de que se trate. En caso de grabaciones de voz no se entregará copia de la grabación, solo se permitirá su audición, debiendo proporcionar una transcripción de la misma si es requerida por el Usuario."

De igual forma, se advierte, en esencia, que, para permitir el inicio de una sesión en banca electrónica, deberán solicitar y validar al menos el identificador de usuario, y un factor de autenticación de las categorías 2 ó 4 a que se refiere el artículo 310 de las aludidas disposiciones; el cual deberá ser único para cada usuario y permitirá a la institución identificar todas las operaciones realizadas por el propio usuario a través del servicio de Banca Electrónica de que se trate.

Además, los bancos deberán solicitar a sus usuarios, para la celebración de operaciones o prestación de servicios a través de medios electrónicos, un segundo factor de autenticación de las categorías 3 ó 4 a que se refiere el artículo 310 de las referidas disposiciones, adicional al utilizado, en su caso, para iniciar la sesión y en cada ocasión en que se pretenda realizar una transferencia de recursos (dinero) a cuentas de terceros u otras instituciones, incluyendo el pago de créditos y de bienes o servicios, así como las autorizaciones e instrucciones de domiciliación de pago de bienes o servicios.

Asimismo, se estableció que para la celebración de transferencias de recursos a cuentas de terceros u otras instituciones, a través de los servicios de banca electrónica, las instituciones deberán asegurarse de que sus usuarios registren en el servicio de banca electrónica de que se trate, las cuentas destino previamente a su uso, ya sea para ser utilizadas dentro del mismo servicio o, si así lo convienen con sus usuarios, en otros servicios de banca electrónica; las que deberán quedar

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e863300000000000000024167
250927 16:02:29

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

habilitadas después de un periodo determinado por la propia Institución, sin que éste sea menor a treinta minutos contados a partir de que se efectúe el registro.

Criterio aplicable. Es de exacta aplicación al caso la tesis de jurisprudencia **17/2021 (10a.)** Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Undécima época, Libro 1, mayo 2021, Tomo II, página 1752, con registro digital 2023157, emitida por la **Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación,** que dice:

> ***"TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS BANCARIAS. CUANDO SE RECLAME SU NULIDAD, CORRESPONDE A LA INSTITUCIÓN BANCARIA DEMOSTRAR QUE SE SIGUIERON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS NORMATIVAMENTE PARA ACREDITAR SU FIABILIDAD.***
>
> *HECHOS: Los Tribunales Colegiados de Circuito contendientes sostuvieron posturas distintas respecto a quién correspondía demostrar, en un juicio de naturaleza mercantil, la fiabilidad del mecanismo por el cual se efectuaron transferencias electrónicas de recursos mediante la utilización de plataformas digitales; así, uno estimó que cuando el cuentahabiente niega haber dado su autorización al banco para realizar la transferencia y la institución de crédito afirma que sí recibió la instrucción, corresponde al primero demostrar que el sistema que opera las firmas electrónicas carece de fiabilidad y, por tanto, que su cuenta fue saboteada electrónicamente; mientras que el otro sostuvo lo contrario, es decir, que corresponde a la institución bancaria soportar la carga probatoria de acreditar que las mismas se realizaron mediante el uso de los elementos de seguridad empleados para garantizar la certeza de las operaciones.*
>
> *CRITERIO JURÍDICO: La Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación determina que* ***no puede presumirse la fiabilidad de la banca electrónica a partir de la mera acreditación de que una transferencia se llevó a cabo utilizando un determinado mecanismo de autenticación por parte del usuario.*** *Al respecto, se establece que dicha presunción solamente se puede obtener una vez que la institución bancaria* ***demuestre haber seguido el procedimiento exigido por las Disposiciones de Carácter General, aplicables a las Instituciones de Crédito, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores****. En ese sentido, una vez acreditado que se siguió debidamente el procedimiento normativamente exigido de la institución financiera para la operación impugnada y que no se tuvo conocimiento de incidentes que comprometieran los datos del cuentahabiente,* ***sólo entonces la carga de la prueba se le revertirá al usuario*** *quien tendrá el deber de desvirtuar lo aportado por aquélla.*
>
> *JUSTIFICACIÓN: Las disposiciones aludidas establecen la previsión de contenidos mínimos para el funcionamiento de la banca electrónica tratándose de las transferencias de recursos, dentro de los que destacan: a) la introducción de mecanismos complejos de autenticación del usuario divididas en cuatro*

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000002416?
25/09/27 16:02:29

Versión Pública

categorías; b) el establecimiento de operaciones con las cantidades dinerarias máximas que pueden llevarse a cabo bajo determinado medio de autenticación; c) la necesidad de registrar previamente las cuentas de destino, así como el periodo mínimo que debe transcurrir antes de poder realizar la transferencia, según sea el caso; y, d) la obligación de generar comprobantes y notificar al usuario de las transacciones. Sin embargo, a partir de que actualmente se conocen diversas maneras de poder obtener fraudulentamente datos de los clientes o vulnerarse contenido electrónico para realizar operaciones sin el consentimiento de los usuarios, la presunción en el sentido de que las transferencias mediante mecanismos electrónicos son infalibles no puede prosperar, por lo que no es posible trasladar, en un primer momento, la carga de la prueba al usuario del servicio; máxime si se considera la tecnicidad de los sistemas digitales por medio de los cuales se presta el servicio de la banca electrónica lo que representa un obstáculo excesivo a efecto de que el usuario del servicio pudiera demostrar su pretensión, además de que el banco es quien cuenta con la infraestructura necesaria para generar la evidencia presentada ante los órganos jurisdiccionales. De manera tal que la institución financiera es quien debe acreditar que los procedimientos de identificación que fueron utilizados durante la transacción y que fueron acordados con el usuario se emitieron correctamente, además de la fiabilidad del procedimiento que se utilizó para autorizar la transacción. Consecuentemente, una vez acreditado que se siguió el procedimiento normativamente exigido de la institución financiera para la operación impugnada y que no se tuvo conocimiento de incidentes que comprometieran los datos del cuentahabiente, sólo entonces la carga de la prueba se revertirá al usuario quien tendrá el deber de desvirtuar lo aportado por aquélla, sin que lo anterior implique la imposición a los bancos de una carga imposible consistente en la demostración de la fiabilidad abstracta de todo su sistema ante cualquier tipo de riesgo, sino sólo de aquellos que se pudieran llegar a materializar.”

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

La cual sostiene que cuando se controvierte la validez de una operación **mediante el uso del sistema de banca electrónica**, la carga probatoria **primero** recae en las instituciones bancarias, por contar con mayor facilidad para acceder a la información relevante que dé cuenta de las operaciones controvertidas, en atención a la obligación de resguardo de la información, que le asiste en términos de la sección quinta del capítulo X de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito; esto, por la obligación de contar con la infraestructura y profesionalización.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Por tanto, no puede atribuirse al cuentahabiente la obligación procesal de demostrar la fiabilidad de la banca electrónica, ya que eso representaría un obstáculo excesivo a efecto de que el usuario del servicio pudiera demostrar su pretensión; asimismo, que la institución financiera pretenda quedar liberada de ello, a partir de la mera acreditación de que la transferencia se llevó a cabo utilizando un determinado mecanismo de autenticación.

Lo anterior, debido a que, la presunción en el sentido de que las transferencias mediante mecanismos electrónicos son infalibles no puede prosperar, por lo que no es posible trasladar, en un primer momento, la carga de la prueba al usuario del servicio.

Antes bien, el banco tiene que demostrar haber seguido el procedimiento exigido por las disposiciones de carácter general, aplicables a las Instituciones de Crédito, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; que los procedimientos de identificación que fueron utilizados durante la transacción y que fueron acordados con el usuario se emitieron correctamente; la fiabilidad del procedimiento que se utilizó para autorizar la transacción; así como, que no se tuvo conocimiento de incidentes que comprometieran los datos del cuentahabiente.

Ello, a partir de que actualmente se conocen diversas maneras de poder obtener fraudulentamente datos de los clientes o vulnerarse contenido electrónico para realizar operaciones sin el consentimiento de los usuarios.

Esto es, con elementos clonados o duplicados indebidamente, en los que no concurre un número de identificación personal que pudiera diferir del original que es generado por el cliente del banco emisor de la tarjeta.

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

PJF - Versión Pública

Así, el problema estriba, en que los datos para el funcionamiento de la banca electrónica son utilizados por una persona que carece de algún derecho para ello, y en este último aspecto, **que como conducta humana puede ser detectada o impedida**; por lo que no se advierte, en la especie, la demostración de haberse adoptado las medidas de seguridad necesarias al momento en que se realizaron las operaciones mediante el canal electrónico, que razonablemente puedan servir para el ejercicio de una sana práctica comercial de los sujetos que en ella intervienen.

De todo lo anterior se concluye, que cuando se demanda la nulidad de una transferencia electrónica, la institución financiera es la que debe demostrar que la operación fue realizada y autorizada por el actor quien **al momento en que se llevó a cabo esa operación**, se cumplió con los protocolos establecidos en la disposiciones de carácter general aplicables a la institución financiera, y que por tanto, el sistema en sí mismo, **no fue vulnerado por algún agente externo**; y, con base en ello, acreditar que son legales las operaciones de abono y el cargo, así como la transferencia electrónica aquí reclamados.

De igual manera, es aplicable al caso por analogía la tesis de jurisprudencia 16/2019 (10ª.), Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima época, libro 66, mayo de 2019, tomo II, página 1228, materia civil, **registro 2019919**, emitida por la **Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación,** cuyo rubro y texto dicen:

"NULIDAD DE PAGARÉ (VOUCHER). CARGA DE LA PRUEBA DE LAS OPERACIONES EFECTUADAS MEDIANTE EL USO DE TARJETA BANCARIA AUTORIZADAS A TRAVÉS DE

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000002416 7
250927 16:02:29

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

LA DIGITACIÓN DEL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (NIP) EN DISPOSITIVOS DENOMINADOS "TERMINAL PUNTO DE VENTA". *Cuando se demanda la nulidad de los vouchers emitidos con motivo del uso de una tarjeta bancaria cuya autenticación se originó mediante la digitación de un número de identificación personal, porque el usuario niega haberlos realizado, es la institución bancaria quien está obligada a ofrecer las pruebas pertinentes que acrediten que fue el propio usuario quien realizó dicha transacción. Lo anterior encuentra justificación, porque con independencia de que la institución bancaria demandada exprese que la operación reclamada se efectuó a través de medios electrónicos utilizando la firma electrónica del cuentahabiente mediante el tecleo de su número de identificación personal (NIP), lo que presuntamente acredita la existencia y validez de las transacciones; sin embargo, es ésta la que tiene la obligación de aportar las pruebas pertinentes con las que se demuestre que fue el propio usuario quien realizó tales operaciones, eso es, que se trató del emisor de la autorización mediante la firma electrónica. Ello, en virtud de que las instituciones bancarias prestadoras del servicio son las que se encuentran en una posición dominante en la relación de consumo, por lo que están obligadas a garantizar la seguridad en todas las operaciones que se lleven a cabo con motivo de los contratos celebrados con sus clientes, pues son ellas las que cuentan con dispositivos y mecanismos que facilitan la aportación de pruebas, al ser las encargadas de la implementación de las medidas de seguridad a efecto de poder verificar no sólo los montos de las disposiciones o los cargos, sino la efectiva utilización de la tarjeta que cuenta con mecanismo chip y del número de identificación personal de los usuarios. Por tanto, si la institución financiera quiere gozar de la presunción legal de tener como emisor al que envió el mensaje de datos, deberá probar los procedimientos de identificación que fueron utilizados durante la transacción y que fueron acordados con el usuario, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 310 de las Disposiciones de carácter general aplicables de las Instituciones de Crédito; y que esos procedimientos cumplen con los requisitos previstos para la verificación de la fiabilidad de las firmas electrónicas, esto es, que los datos de creación del mensaje en el contexto en que se utilizaron, corresponden exclusivamente al emisor, sin que el sistema en sí mismo haya sido alterado por algún agente externo. Sin que sea obstáculo a lo anterior, la regla establecida en el artículo 1196 del Código de Comercio de que corresponde probar al que niega, cuando al hacerlo desconoce la presunción legar que tiene a su favor el colitigante; pues si bien ello podría en principio trasladar la carga de la prueba al usuario, pues de conformidad con el artículo 90 Bis del mismo ordenamiento legal, la institución financiera cuenta con la presunción legal de tener como emisario al usuario y actuar en consecuencia cuando se haya aplicado el método de identificación acordado, como puede ser el uso de la tarjeta bancaria al cual se encuentra integrado un chip con el número de identificación asociado, que una vez tecleado fue verificado por la institución bancaria dando como resultado que en el voucher se insertara la leyenda: "NIP VEIFICADA O PIN VERIFIED", sin embargo para que el juez esté en aptitud de aplicar esa presunción se necesita la exhibición de mayores elementos para demostrar la fiabilidad del método utilizado para la generación de la firma. Así, una vez que la institución bancaria haya acreditado que no se vulneró el sistema durante la transacción y que tomó las medidas de seguridad*

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

necesarias; entonces la carga de la prueba se le revertirá al usuario quien tendrá el deber de desvirtuar lo aportado por aquélla."

La cual sostiene que no puede atribuirse al cuentahabiente la obligación procesal de demostrar que la firma electrónica utilizada como expresión de la voluntad en la celebración de una operación sea falsa, pues en un acto de comercio electrónico, llevado a cabo con elementos clonados o duplicados indebidamente, no concurre un número de identificación personal que pudiera diferir del original que es generado por el cliente del banco emisor de la tarjeta.

Lo anterior, puesto que se trata precisamente del número o conjunto de caracteres correctos, sino que el problema estriba en que tanto la información contenida en la banda magnética o el microchip de una tarjeta como la firma asociada a ella, son utilizados por una persona que carece de algún derecho para ello, y en este último aspecto, que como conducta humana puede ser detectada o impedida, no se advierte la demostración de haberse adoptado las medidas de seguridad necesarias, que razonablemente pueden servir para el ejercicio de una sana práctica comercial de los sujetos que en ella intervienen, sin que exista prueba en contrario.

Por tanto, de todo lo anterior se concluye que cuando se demanda la nulidad de una transacción, la institución financiera es la que debe demostrar que la operación fue realizada y autorizada por el actor mediante el usuario correspondiente y los medios proporcionados por el banco, bajo los parámetros ya establecidos.

Sirve de apoyo a lo anterior por su contenido, la **jurisprudencia PC.IX.C.A. J/3 C**, Semanario Judicial de la

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
250927 16:02:29

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Federación, Décima Época, Tomo III, Libro 30, Mayo de 2016, página 2399, **registro 2011706,** emitida por el Pleno Especializado en Materias Civil y Administrativa del Noveno Circuito, de rubro y texto:

> ***"TARJETAS DE DÉBITO. CORRESPONDE A LA INSTITUCIÓN DE CRÉDITO LA CARGA DE LA PRUEBA CUANDO EL TARJETAHABIENTE DEMANDE LA CANCELACIÓN DE LOS CARGOS EFECTUADOS POR DISPOSICIONES EN EFECTIVO EN CAJEROS AUTOMÁTICOS.*** *Las actividades mercantiles realizadas con base en el uso de tarjetas como instrumento bancario son complejas; en torno a las de crédito y su utilización, de conformidad con las Reglas a las que habrán de sujetarse las Instituciones de Banca Múltiple, y las Sociedades Financieras de Objeto Limitado en la Emisión y Operación de las Tarjetas de Crédito, emitidas por el Banco de México, la institución crediticia emisora sólo podrá cargar a la cuenta del titular el importe de los pagos de bienes, servicios, impuestos y demás conceptos que realice por cuenta del tarjetahabiente, así como las disposiciones de efectivo, cuando éste haya suscrito pagarés u otros documentos aceptados por la emisora y que se hayan entregado al establecimiento respectivo o los haya autorizado; lo anterior, debido al principio de seguridad que deben observar dichas instituciones de crédito en beneficio de sus clientes. En atención a esta postura, las instituciones bancarias emisoras de las tarjetas de crédito tienen la obligación legal de resguardar en sus archivos, los vouchers o pagarés que firma el tarjetahabiente en el momento de las operaciones de compra de bienes y servicios, debido a lo cual, cuando existe reclamo de éste sobre lo incorrecto de haber cargado a su cuenta el importe de cargos por pagos de bienes, servicios, impuestos y demás conceptos que supuestamente no realizó, la carga de la prueba corresponde a la institución financiera, por ser ésta quien afirma que fue el tarjetahabiente quien de manera directa o con su autorización, se realizaron aquellos consumos utilizando los medios electrónicos correspondientes. Posición jurídica la anterior que, tratándose de tarjetas de débito, también debe aplicarse cuando el tarjetahabiente niega haber efectuado los pagos y disposiciones que originaron los cargos cuya cancelación demanda, porque al igual que las tarjetas de crédito, se trata de un medio de disposición de efectivo, así como de pago de bienes y servicios adquiridos por el cuentahabiente, por lo que en ese entendido, la institución bancaria también tiene la obligación de brindarle medidas de seguridad a efecto de poder cargar a la cuenta los montos de disposición por la utilización de la tarjeta por aquellos conceptos, que al igual que las tarjetas de crédito, puede ser a través de la emisión de vouchers con los cuales se documentan las transacciones formuladas por el usuario, o por medio de la disposición directa en cajeros automáticos autorizados por las instituciones de crédito; en ese contexto, es dable concluir que, por lo que respecta a las disposiciones en efectivo en cajeros automáticos, la carga de la*

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

Versión Pública

*prueba corresponde a la institución bancaria, de conformidad con los artículos 1194, 1195 y 1196 del Código de Comercio, por ser la que afirma, de manera que **si el accionante niega haber realizado el retiro en el cajero automático, entonces, es a la demandada a quien, en principio, corresponde justificar la disposición que afirma realizó el demandante, en primer lugar, porque el que afirma está obligado a probar; en segundo término, porque son las instituciones bancarias las que tienen la facilidad para preconstituir y aportar medios probatorios**, ya que son los administradores de los cajeros automáticos, responsables de su manejo, y de la implementación de las medidas necesarias para acreditar la disposición por el usuario autorizado; y en tercer orden, porque la Institución financiera como proveedora de un servicio, es la obligada a garantizar la seguridad en todas las operaciones efectuadas con motivo de los contratos celebrados con los clientes, aunado a que por encontrarse en una situación ventajosa ante éstos, cuenta con la información y las aptitudes para aportar los elementos de prueba para dirimir las controversias que se llegaren a suscitar."*

Así como la **tesis aislada V.3º.C.T.11 C**, Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Tomo III, Libro 57, Agosto de 2018, página 3120, **registro 2017776,** del Tercer Tribunal Colegiado en Materias Civil y de Trabajo del Quinto Circuito**,** de rubro y texto:

"TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS. CUANDO SE DEMANDE SU NULIDAD LA INSTITUCIÓN FINANCIERA DEMANDADA DEBERÁ PROBAR QUE FUERON AUTORIZADAS POR EL USUARIO MEDIANTE LOS CERTIFICADOS DIGITALES QUE AVALEN EL USO DE LA FIRMA ELECTRÓNICA DE ÉSTE. *En los juicios mercantiles donde se demande la nulidad de transferencias electrónicas, es a la institución bancaria demandada a quien corresponde acreditar que dichas operaciones fueron autorizadas por el actor, como usuario de los servicios financieros, en primer lugar, por ser quien conserva un registro de éstas y, en segundo, porque ello es acorde con las reglas de las cargas probatorias previstas en los artículos 1194 y 1195 del Código de Comercio. Ahora bien, de los artículos 308, 310, 316 Bis y 316 Bis 15 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el dos de diciembre de dos mil cinco y reformadas el 27 de enero de 2010, deriva que: a) las instituciones bancarias deberán utilizar factores de autenticación, para verificar la identidad de sus usuarios y la facultad de éstos para realizar operaciones mediante el servicio de banca electrónica; b) dentro de*

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e8633000000000000002416 7
250927 16:02:29

dichos factores se encuentra el de categoría 3, el cual se compone de información contenida o generada por medios o dispositivos electrónicos, así como la obtenida por dispositivos generadores de contraseñas dinámicas de un solo uso, los cuales deben ser proporcionados por las instituciones bancarias a sus usuarios; c) las instituciones bancarias deberán establecer mecanismos y procedimientos para que los servicios de banca electrónica generen los comprobantes correspondientes, respecto de las operaciones y servicios realizados por sus usuarios; y, d) las instituciones bancarias deberán generar registros, bitácoras y huellas de auditoría de las operaciones y servicios bancarios realizados por medios electrónicos, debiendo registrarse en las bitácoras, entre otras cosas, los accesos a los medios electrónicos y las operaciones o servicios realizados por sus usuarios. Por otra parte, los incisos a) y b) del artículo 2 de las reglas de la Ley Modelo de la CNUDMI (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional) establecen que se entenderá por "firma electrónica", los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, o adjuntados o lógicamente asociados a él, que puedan ser utilizados para identificar al firmante en relación con el mensaje de datos e indicar que el firmante aprueba la información recogida en el mensaje de datos, y por "certificado", todo mensaje de datos u otro registro que confirme el vínculo entre un firmante y los datos de creación de la firma. En términos análogos, el artículo 89 del Código de Comercio [contenido en el capítulo I (De los mensajes de datos), título segundo (Del comercio electrónico), del libro segundo (Del comercio en general)], define al "certificado" como todo mensaje de datos u otro registro que confirme el vínculo entre un firmante y los datos de creación de firma electrónica; asimismo, señala que se entenderá por "prestador de servicios de certificación", la persona o institución pública que preste servicios relacionados con firmas electrónicas, expida los certificados o preste servicios relacionados como la conservación de mensajes de datos, el sellado digital de tiempo y la digitalización de documentos impresos, en los términos que se establezca en la Norma Oficial Mexicana sobre digitalización y conservación de mensajes de datos que para tal efecto emita la Secretaría de Economía. Así, de una interpretación sistemática de los anteriores preceptos se concluye que para que la institución financiera demandada agote la carga que le asiste, de probar que las transferencias electrónicas impugnadas fueron autorizadas por el usuario actor, debe exhibir los certificados digitales que avalen el uso de la firma electrónica de éste; siendo insuficientes para ese efecto las impresiones de pantalla denominadas "consulta específica de transacción", de las cuales se advierta la información general de las operaciones y sus números de autorización respectivos, pues estas documentales carecen de los elementos necesarios para autenticar los mensajes de datos comunicados e identificar a las partes en la utilización de medios electrónicos."

A la luz de todo lo anterior, no es posible considerar que la institución bancaria demandada quede exenta de

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

Versión Pública

responsabilidad, bajo el argumento de que el actor sí realizó la operación bancaria que reclama, como se refleja en las capturas de pantalla y en el informe de movimientos de la cuenta bancaria de la parte actora que se cuestiona, utilizando los elementos que se le proporcionaron, tales como el usuario, código de seguridad, número de identificación personal y el número que le proporciona el “dispositivo de seguridad” que se le asignó, los cuales son de su exclusivo conocimiento.

Ello, en virtud de que, de ser así, se le relevaría de la obligación legal impuesta por los ordenamientos que la regulan y constriñen a garantizar la seguridad precisamente **al momento en que se llevó a cabo el cargo, esto es, la transferencia electrónica** materia de reclamo, operación que se llevó a cabo con motivo del contrato celebrado con su cliente; por lo que ello no es posible, toda vez que, las instituciones bancarias son las encargadas de establecer los medios de seguridad necesarios y suficientes, a fin de poder verificar no sólo los montos de las disposiciones o los cargos, sino la efectiva utilización del mecanismo y del número de identificación personal de los usuarios o contraseñas; detectando así, las posibles intrusiones realizadas por personas ajenas que carecen de algún derecho para ello, lo cual, al ser una conducta humana, es susceptible de ser detectada; lo anterior, a fin de que razonablemente se ejercite una sana práctica comercial de los sujetos que en ella intervienen.

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662636a6633000000000000000024167
250927 16:02:29

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Ante el escenario descrito, la Primera Sala estima que no puede presumirse la fiabilidad de la banca electrónica a partir de la mera acreditación de que una transferencia electrónica de dinero se llevó a cabo utilizando un determinado mecanismo de autenticación por parte del usuario.

Dicha presunción solamente se puede obtener una vez que la institución bancaria demuestre haber seguido el procedimiento exigido normativamente para la realización de la operación de que se trata.

5.4 Análisis del tercer elemento de la acción. Por otra parte, en cuanto al análisis del tercer elemento de la acción consistente en que la operación impugnada no fue realizada por la parte accionante, conviene señalar lo siguiente:

i) **Acto de comercio electrónico**. Conforme a lo establecido en el **Manual de Introducción al Derecho Mercantil, publicado en el acervo de la biblioteca jurídica virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM**, se advierte que no existe una definición exacta de acto de comerció virtual, sin embargo, en dicha obra definen como acto de comercio electrónico, **el acto calificado por la ley como mercantil llevado a cabo por medios electrónicos, ópticos, internet o cualquier otra tecnología**.[2]

De lo anterior, se entiende que el acto de comercio electrónico, es cualquier acto mercantil que se encuentre enumerado en el artículo 75 del Código de Comercio y se realiza mediante el uso de los medios electrónicos.

ii) **Clonación y duplicidad.** Conforme al Diccionario virtual de la Real Academia Española, en lo que interesa establece que **clonar** es un conjunto de fragmentos idénticos[3], por tanto, se advierte que **clonación es cualquier cosa similar a su original difícil de identificar una con otra**, también conocida como **duplicidad**.

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658a6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

PJF - Versión Pública

[2] https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3259/6.pdf, *María Teresa Fernández Aceves, 1ª edición, 2010, México*.
[3] https://dle.rae.es/?w=diccionario.

iii) **Usurpación de identidad**. Del ya invocado Diccionario de la Real Academia Española, podemos advertir que usurpar es apoderarse de una propiedad o de un derecho que legítimamente pertenece a otro y la **identidad** son rasgos propios de un individuo o de una colectividad que los caracterizan frente a los demás[4]; de lo anterior, se entiende por **usurpación de identidad el apoderamiento de una cosa o rasgo que pertenece a otra persona sin autorización**.

Uso del mismo NIP o contraseña por otra persona sin derecho. De los tres puntos ya establecidos, podemos señalar que mediante una clonación, duplicidad o usurpación de identidad, otra persona ajena al cuentahabiente puede usar el **NIP, usuario o contraseña** que sirve como firma por otra persona sin derecho alguno.

Por tanto, el problema de lo anterior correspondiente a la información electrónica, significa, por un lado, la obtención indebida de la información personal, es decir, sin autorización de quienes podrían otorgarla, y mediante la utilización de desarrollos tecnológicos, aportados por la ciencia, en concreto por la cibernética, de la identidad digital de un usuario de los servicios de banca electrónica; y por el otro, la utilización de esa información, que es idéntica a la original, mediante la suplantación del titular de esa información de la identidad digital robada o ilícitamente alcanzada, **al momento de llevar a cabo una operación comercial**.

Ahora bien, si la clonación, como se ha señalado, consiste en la duplicación de datos o información electrónica que no

[4] Ibídem

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000002416 7
25/09/27 16:02:29

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

debería ser replicada, a nada práctico conduciría atribuir a la persona que se dice víctima del señalado fenómeno, la obligación de demostrar dicho evento; es decir, que los elementos que permitirían identificarlo electrónicamente, tanto con una cuenta bancaria, a partir de la información contenida en la cinta magnética, un microchip incorporado a una tarjeta de débito o de crédito, el número de identificación asociado a ella, usuario o contraseña de la banca móvil, fueron idénticamente reproducidos, pues al final de día, la conclusión sería la misma.

Es decir, que la operación objetada se habría llevado a cabo mediante la utilización de la información que el banco otorga a sus clientes, al momento en que les entrega sus respectivas tarjetas y se genera la firma electrónica correspondiente; y que por tal motivo deben responder por los cargos efectuados objeto de impugnación. Dicha forma de razonar anula por completo la posibilidad de éxito de la acción al alcance de los cuentahabientes de oponerse a las operaciones ilícitas realizadas en su perjuicio, trasladándoles así el costo económico derivado de la facilidad tecnológica existente para duplicar o clonar la identidad electrónica de los usuarios de la banca.

El problema está en la circunstancia concreta de que esa información, que es confidencial y que debe ser resguardada tanto por el cliente como por la institución bancaria mediante la implementación de sistemas de seguridad confiables, no se vuelva vulnerable. Y si lo es, que se adopten todas aquellas medidas que permitan evitar su indebida o ilícita utilización.

Ahora bien, resulta posible concluir que el aspecto medular, en cuanto a la certeza de una operación de comercio electrónico, es la autenticidad en cuanto a la lícita utilización de los elementos necesarios para ello, lo cual finalmente descansa en la expresión de la voluntad de la persona con capacidad

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658a6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

PJF Versión Pública

jurídica para ello, es decir, en el consentimiento de aquel a quien se reputa autor o participante en el acto jurídico.

Y el señalado aspecto, es decir, la concurrencia de la voluntad del titular de la cuenta contra la que se hace el cargo amparado por una operación de comercio electrónico, es el hecho concreto susceptible de ser demostrado en un procedimiento de cognición jurisdiccional.

En efecto, **la carga probatoria de la operación materia de cuestionamiento debe recaer en principio, sobre la institución bancaria quien debe acreditar que al momento en que se produjeron las operaciones se realizaron de acuerdo a los protocolos exigidos por las disposiciones de carácter general, aplicables a las instituciones de crédito**, siendo que la mera acreditación de que se ingresaron los medios de autenticación conocidos como claves y contraseñas para autorizar la operación, corresponde a uno de los elementos que deben llevar a dicha convicción.

De ahí que al resultar controvertida la validez de la operación bancaria, no basta con acreditar que se introdujeron las claves o contraseñas para acceder al sistema electrónico, sino que se debe demostrar que dicha operación cumplió igualmente con el procedimiento previsto en las disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Valoración de pruebas.

Medios probatorios ofrecidos por la parte actora. La **parte actora** ofreció como pruebas documentales las siguientes:

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000002417
250927 16:02:29

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

a) Copia de la **reclamación** y de la **determinación** con la que concluyó la demandada.
b) Contrato de cuenta maestra celebrado entre las partes.
c) Estado de cuenta del mes de julio de dos mil veinticuatro.

Probanzas que concatenadas entre sí unas frente a otras, se les otorga valor probatorio pleno de conformidad con los artículos 1237[5], 1241[6] y 1296[7] del Código de Comercio, de aplicación supletoria en términos del numeral 1390 bis 8 del citado código, de las cuales se advierte que efectivamente se realizó la transferencia electrónica, reclamada en este asunto.

Documentales ofrecidas por la parte demandada. Ahora bien, en el presente asunto la institución bancaria demanda ***** ******** ** ******* ********
******** **********
*** ***** ********** *******, ofreció como pruebas documentales siguientes:

PJF - Versión Pública

- ✓ Copia certificada de la escritura pública con la cual acredita personalidad.
- ✓ Copia certificada de la escritura que otorga la facultad de expedir certificaciones.
- ✓ Copia de la cédula de identificación fiscal.
- ✓ Certificación realizada en términos del artículo 100 de la Ley de

- ✓ Solicitud de productos y servicios de Cash Management y Banca Electrónica.
- ✓ Copias certificadas del Contrato único de captación y banca electrónica para personas físicas.
- ✓ Acuse de recibo de NetKey.

Probanzas a las que de igual forma se les otorga valor probatorio de conformidad con los artículos 1237, 1241 y 1296 del Código de Comercio, de aplicación supletoria en términos del numeral 1390 bis 8 del citado código, al no ser objetadas por su contraria; sin que con dichas documentales se acrediten los mecanismos de autenticación y seguridad necesarios que debió de adoptar la institución bancaria **al momento en que se llevó a cabo la operación materia de Litis** misma que se realizó mediante transferencia electrónica; o bien, que se el sistema dispuesto por la institución bancaria operó bajo los protocolos establecidos.

Es así, ya que con la mera exhibición del registro en que se advierta la operación cuestionada, en ausencia de elementos que permitan verificar que se cumplieron con los protocolos establecidos no se estima suficiente para acreditar la validez de la transacción que dice la demandada fue realizada; siendo que si la institución bancaria tuviera conocimiento de cualquier incidente que pudiera haber comprometido los datos del cuentahabiente, así deberá declararlo.

Ahora bien, en la contradicción de tesis 206/2020, de la que derivó la jurisprudencia 17/2021, anteriormente invocada, la Primera Sala de la suprema corte de Justicia de la Nación, consideró, en lo que interesa:

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000002416 7
250927 16:02:29

Versión Pública

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

"(…) Desde esta perspectiva, en que el consumidor se encuentra en una posición de desventaja frente al prestador del servicio bancario en línea, al no contar con los mecanismos tecnológicos necesarios a los que sí puede acceder la institución bancaria; debe agregarse la resistencia que esta última podría poner cuando se ofreciera alguna prueba por parte del cliente, a fin de revisar la estructura y conformación de sus servidores, pues no debemos perder de vista que dicha data sensible se encuentra bajo un resguardo riguroso al que no puede tener acceso cualquier persona.

En ese sentido, a fin de dilucidar este tipo de controversias los Jueces requieren una evaluación integral de quién fue quien efectuó la transacción o el posible defraudador en ese contexto, es decir, si se trató de un tercero que utilizó credenciales o extrajo datos del cliente para efectuar las operaciones o, en su defecto, si el usuario fue el que efectuó las transacciones, o en todo caso, perdió de vista el deber de cuidado que debe tener sobre su información personal. Por tanto, quien está en aptitud de allegarse y verificar esa información, es el propio banco, pues si a su juicio, el sistema no refleja algún movimiento extraordinario adicional al de la transferencia, así debe evidenciárselo al juzgador; máxime que resultaría sumamente improbable que dichas instituciones permitieran el acceso a los controles internos de su sistema a aquellos clientes que demandaran la nulidad de los cargos, como por ejemplo al sistema de tarjetas inteligentes para conexiones o módulos de seguridad de hardware o software.

De ahí que, se insiste, la mera exhibición del registro en que se advierta la operación cuestionada, en ausencia de elementos que permitan verificar que se cumplieron con los protocolos establecidos no se estima suficiente para acreditar la validez de la transacción. Siendo que si la institución bancaria tuviere conocimiento de cualquier incidente que pudiera haber comprometido los datos del cuentahabiente, así deberá declararlo.

Se estima entonces que, una vez acreditado que se siguió debidamente el procedimiento normativamente exigido de la institución financiera para la operación impugnada y que no se tuvo conocimiento de incidentes que comprometieran los datos del cuentahabiente, no deberá además imponérsele a la institución financiera la carga de demostrar la fiabilidad abstracta del sistema. Ello, en tanto que la fiabilidad de la operación quedará presumida una vez que se verifique el debido cumplimiento del procedimiento previsto normativamente, de acuerdo con el tipo, cuantía y

Versión pública

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000002416 7
25/09/27 16:02:29

canal de la operación, bajo el entendido que no existió tipo de vulneración alguna.

Esto es, tampoco podría llegarse al extremo de exigir de la institución financiera demostrara la fiabilidad genérica de todo su sistema ante cualquier tipo de riesgo que no se hubiere llegado a materializar. En el entendido de que, por la naturaleza mercantil en la que se enmarca la controversia, si bien les asiste legitimación a los usuarios del servicio financiero para reclamar el indebido cumplimiento de las obligaciones normativas a cargo de las instituciones bancarias; no corresponde en esta instancia revisar el absoluto cumplimiento de las obligaciones en materia de ciberseguridad que asisten a dichas entidades en la operación de la banca electrónica, sino únicamente aquellas que permitieran identificar una irregularidad al momento de que llevara a cabo la operación controvertida y con ello acreditar la nulidad de la operación que se reclama (…)"

De lo anterior destaca que el consumidor se encuentra en una posición de desventaja frente al prestador del servicio bancario, al no contar con los mecanismos tecnológicos necesarios a los que sí puede acceder la institución bancaria; debe agregarse la resistencia que esta última podría poner cuando se ofreciera alguna prueba por parte del cliente, a fin de revisar la estructura y conformación de sus servidores, pues no debemos perder de vista que dicha data sensible se encuentra bajo un resguardo riguroso al que no puede tener acceso cualquier persona.

También, que los jueces requieren una evaluación integral de quién fue quien efectuó la transacción o el posible defraudador en ese contexto, es decir, si se trató de un tercero que utilizó credenciales o extrajo datos del cliente para efectuar las operaciones o, en su defecto, si el usuario fue el que efectuó las transacciones, o en todo caso, perdió de vista el deber de cuidado que debe tener sobre su información personal. Por

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
250927 16:02:29

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

tanto, **quien está en aptitud de allegarse y verificar esa información, es el propio banco**, pues si a su juicio, el sistema no refleja algún movimiento extraordinario adicional al de la operación realizada, así debe evidenciárselo al juzgador.

Sin embargo, con los medios de convicción allegados por la institución demandada, **no se logra acreditar a través de ninguno de los medios de prueba**:

_Que en la operación bancaria cuestionada, se utilizaron las claves o contraseñas correctas, para acceder al sistema electrónico.

_Que dicha operación cumplió con el procedimiento previsto en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, concretamente:

a). Que el mecanismo de autenticación correspondía al de la cuantía y formato de la operación;

b). La emisión del comprobante;

c). La notificación al usuario de la operación respectiva; y,

d). El debido seguimiento de los plazos establecidos para el registro de una cuenta destinataria, entre otros que se puedan advertir de las disposiciones antes citadas, según corresponda al monto por el que se llevó a cabo la operación.

Sin que logre acreditar que el sistema dispuesto por la institución bancaria operó bajo los protocolos establecidos en las

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

PJF - Versión Pública

Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, **al momento en que se llevó a cabo la transferencia de recursos dinerarios, y que, por tanto, el sistema en sí mismo no fue vulnerado por algún agente externo**.

Esto es así, porque la institución bancaria no aportó el medio de prueba científico y eficaz para acreditar precisamente el cumplimiento de los parámetros que se acaban de precisar como lo era la pericial en informática; que si bien, fue admitida en audiencia preliminar, sin embargo, la misma no fue desahogada.

Además, porque resulta insuficiente la exhibición de los reportes históricos o las bitácoras transaccionales donde se contienen descripciones del reclamo y de la transacción materia de la Litis por la institución bancaria demandada, ello en virtud de que no basta dicha documental para demostrar que la operación que se encuentra inserta en él, fue aprobada con el consentimiento de la parte actora o las medidas de seguridad bajo los protocolos establecidos en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, **al momento en que se llevó a cabo la operación de recursos dinerarios**, y que, por tanto, el sistema en sí mismo no fue vulnerado por algún agente externo, por lo que **era necesario que se acompañara de la debida interpretación de un perito en materia de informática**, sin que en el caso haya sucedido de esta forma.

Se apoya lo anterior con la Tesis de Jurisprudencia I.3o.C. J/3 C (11a.) emitida por el Tercer Tribunal Colegiado en Materia

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
250927 16:02:29

Versión Pública

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Civil del Primer Circuito, publicada en Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Undécima Época, Libro 21, Enero de 2023, Tomo VI, página 6220, Materias Civil, con número de registro 2025812, que a la letra dice:

> ***"LOG DE TRANSACCIONES. PARA QUE EL DOCUMENTO CON TECNICISMOS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN INFLUYA EN EL ÁNIMO DEL JUZGADOR Y PUEDA DÁRSELE EL VALOR PRETENDIDO POR SU OFERENTE, ES NECESARIO QUE SE ACOMPAÑE DE LA INTERPRETACIÓN DE UN PERITO EN MATERIA DE INFORMÁTICA.***
>
> *Hechos: En un juicio oral mercantil la parte actora demandó de la institución bancaria la nulidad judicial absoluta de diversas operaciones bancarias que, a su decir, no fueron autorizadas. El Juez de primera instancia determinó que con las probanzas que ofreció la parte demandada no fue posible determinar que existió el consentimiento de la parte actora en la realización de los cargos controvertidos, por lo que resolvió declarar la nulidad absoluta de las operaciones bancarias demandadas.*
>
> *Criterio jurídico: Este Tribunal Colegiado de Circuito determina que para que el documento con tecnicismos en materia de tecnologías de la información (log de transacciones), influya en el ánimo del juzgador y pueda dársele el valor pretendido por su oferente, es necesario que se acompañe de la interpretación de un perito en materia de informática.*
>
> *Justificación: Lo anterior, porque la sola exhibición de un documento con tecnicismos que no resultan comprensibles para el promedio de la población, no puede ser suficiente para demostrar que las operaciones que se encuentran insertas en él, fueron aprobadas con el consentimiento de la parte que las impugna o desconoce en un juicio, por lo que es necesario que se acompañe de la debida interpretación de un perito en materia de informática, en la que se logre explicar con claridad el contenido de dicha documental y, con ello, determinar sus alcances ya que, de otro modo, el juzgador se encuentra impedido para conocer la verdadera intención y contenido de ésta, al no ser un experto en lenguaje y códigos informáticos."*

Ahora bien, respecto de la prueba **confesional** a cargo de la parte actora, en el desahogo de la misma, debidamente valorada, en términos de lo dispuesto por el artículo 1287, en relación con el 1390 bis 8, ambos del Código de Comercio, se

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000002416 7
250927 16:02:29

Versión Pública

advierte que no es eficaz para demostrar que fue la parte actora quien realizó la operación electrónica que reclama en este juicio, en virtud de que si bien constan preguntas relacionadas con el contrato y su aceptación, no implica la aceptación del cargo que reclama en este juicio, pues al contestar la pregunta quince, expresamente negó haber autorizado y realizado el cargo a su cuenta bancaria, el día **doce de julio de dos mil veinticuatro**, por la cantidad reclamada, lo que de ninguna manera entraña que lo admitiera.

En consecuencia, **al no acreditar la institución demandada que se siguió debidamente el procedimiento** normativo exigido para las instituciones financieras **al momento** de la realización de la operación reclamada y que no se tuvo conocimiento de incidentes que comprometieran los datos del cuentahabiente, **no se acredita la presunción de la fiabilidad de la operación reclamada**; por tanto, al no haber cumplido con su carga en los términos señalados, **no es posible revertir a la actora la carga de la prueba**, a fin de que desvirtúe lo aportado por la institución bancaria demandada.

Cabe mencionar, que la Suprema Corte consideró que la mera exhibición de los documentos aportados por la demandada, atinentes a los comprobantes de las operaciones bancarias reclamadas no son suficientes para acreditar la validez de la transacción, pues, como ya se dijo, no existen elementos que permitan verificar que se cumplieron con los protocolos establecidos para la realización de las operaciones bancarias de la naturaleza como de la que aquí se impugna.

Por lo que, se tiene de manifiesto que la parte actora en el presente caso **no realizó la operación bancaria** que reclama,

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662636a663300000000000000024167
250927 16:02:29

Versión Pública

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

efectuada el día **doce de julio de dos mil veinticuatro**; por tanto, en el caso concreto se deben tener por ciertas las manifestaciones de la parte actora, en cuanto a que no fue quien realizó la operación multicitada en la cuenta de cheques número **********.

Por tanto, no se revierte la carga de la prueba a la parte actora, al no cumplir con ella, la institución demandada, por lo que no queda presumida la fiabilidad de las operaciones reclamadas.

Lógica, sana crítica y experiencia. En congruencia con lo anterior, la lógica, sana crítica y la experiencia que son criterios de valoración de todo el caudal probatorio que obra en autos, conforme lo dispuesto en el artículo 1306 del Código de Comercio, referente al uso de la experiencia en la comunidad donde se ubica la controversia, la sana crítica y la lógica, se considera que deberían de existir en el expediente elementos con mayor fuerza de convicción para determinar si la presunción legal opera a favor de la demandada.

Lo anterior, toda vez que en autos constan documentales consistentes en estados de cuenta a nombre de la parte actora, emitidos por ***** ******** ** ******* ******** ********* ********** *** ***** ********** *******, así como consultas de movimientos de fechas del uno al treinta de julio de dos mil veinticuatro, de los que únicamente se puede advertir lo que ya ha quedado asentado en el sentido de que efectivamente se realizó la operación electrónica bancaria en la fecha antes indicada; no así, que al momento en que se efectuó la misma se cumpliera con los mecanismos de operacionabilidad y seguridad establecidos.

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658a6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

PJF Versión Pública

En las relatadas circunstancias es evidente que la parte demandada era la que tenía la obligación de demostrar en primer término, la **carga probatoria de la operación materia de la litis y justificar las medidas de seguridad adoptadas que razonablemente pudieran conducir a establecer la fiabilidad de la operación bancaria al momento en que se realizó y que no se tuvo conocimiento de incidentes que comprometieran los datos de la actora.**

Ahora bien, en el presente asunto la parte demandada ***** ******** ** ******* ********* ********* ********** *** ***** ********** *******, con los medios de prueba ofrecidos no acreditó que **el sistema dispuesto por la institución bancaria operó bajo los protocolos establecidos al momento en que se llevó a cabo la operación de recursos dinerarios**, y que por tanto, el sistema en sí mismo no fue vulnerado por algún agente externo, para así demostrar la fiabilidad de la transferencia y que la operación fue realizada por la parte actora, por lo que se concluye que dicha operación electrónica no se llevó a cabo personalmente por el accionante.

FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR: ALEJANDRA MARTÍNEZ ROMO
CADENA ORIGINAL: 2|00000000000000000000|1a1e2e0e3e4e5e6e7e8e9e
6552018725

PJF - Versión Pública

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Además, tampoco acreditó que el actor en la fecha mencionada realizara mediante transferencia electrónica el cargo por la cantidad de **$175,000.00 (ciento setenta y cinco mil pesos 00/100 moneda nacional)**; pues el hecho de que obre en el estado de cuenta, no es suficiente para acreditar que

acreditar que el mecanismo de autenticación correspondía al de la cuantía y formato de la operación, lo que no sucedió en la especie.

Por consiguiente, se llega a la conclusión **que se acredita el tercer elemento de la acción** consistente en que la operación electrónica impugnada no fue realizada por la parte promovente, toda vez que la parte demandada **no ofreció prueba idónea para demostrar que al momento en que se llevó a cabo la operación bancaria, se cumplió con los requisitos de procedimiento previstos en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, asimismo, tampoco acreditó que la parte actora fuese quien realizó personalmente la operación reclamada.**

Apoyan también a las consideraciones anotadas en esta sentencia, la instrumental de actuaciones, así como la presuncional legal y humana ofrecidas por las partes, a las cuales se les concede valor probatorio en términos de los artículos 1294[8], 1305[9] y 1306, relacionados con el 1390 Bis 8, del Código de la materia, en virtud de que se tratan de actuaciones judiciales.

5.5 Diversas excepciones y defensas. Ahora, al dar contestación a la demanda, a parte de las ya estudiadas en conjunto con la sentencia, que corresponden a la acción principal que se ejerce en este juicio, denominadas: **Improcedencia de la acción**; Improcedencia de la acción por el ejercicio de acciones subsidiarias; ya fueron analizadas con antelación, y los planteamientos resultaron infundados por los motivos expuestos.

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658a6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

PJF - Versión Pública

[8] **Artículo 1294.-** Las actuaciones judiciales harán prueba plena.

[9] **Artículo 1305.-** Las presunciones legales de que trata el art. 1281, hacen prueba plena.

La reo también opuso las excepciones de: *sine actione agis; y la de non mutati libelo;* de las cuales, a criterio de este órgano jurisdiccional, resultan **infundadas**, al no ser propiamente excepciones sino defensas que hace valer, dado que no se encuentran contempladas en el artículo 1122 del Código de Comercio y consiste en arrojar la carga de la prueba a la parte actora.

Resulta aplicable en apoyo a lo anterior, en lo conducente, la tesis 203 Semanario Judicial de la Federación, Octava Época, tomo 54, página 62, junio 1992, **registro 219050**, sustentada por el Segundo Tribunal Colegiado del Sexto Circuito, que dice:

> ***"SINE ACTIONE AGIS**. La defensa de **carencia de acción** o sine actione agis, no constituye propiamente hablando una excepción, pues la excepción es una defensa que hace valer el demandado, para retardar el curso de la acción o para destruirla, y la alegación de que el actor carece de acción, no entra dentro de esa división. Sine actione agis no es otra cosa que la simple negación del derecho ejercitado, cuyo efecto jurídico, solamente puede consistir en el que generalmente produce la negación de la demanda, o sea, el de arrojar la carga de la prueba al actor, y el de obligar al juez a examinar todos los elementos constitutivos de la acción."*

En cuanto a la **excepción de oscuridad en la demanda**, se considera **infundada**, en tanto que en dicho apartado no realiza manifestación o argumento alguno al respecto.

Por tanto, como ya se estableció al realizar el análisis del fondo del asunto, la parte actora **justificó ser titular de la cuenta bancaria en la que se realizó la operación reclamada**, así como la existencia de la misma y, por su parte, la demandada no acreditó que al momento en que se llevó a cabo el movimiento, se cumplió con los requisitos ya destacados y

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
250927 16:02:29

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

que el sistema en sí mismo no fue vulnerado por algún agente externo, tampoco acreditó que la parte actora fuese quien realizó personalmente la operación en reclamo.

Finalmente, respecto de la excepción ***de improcedencia del cobro de intereses***, la misma resulta improcedente en virtud de que la parte actora no reclama el pago de intereses.

Alegatos. Sin que pasen inadvertidos para este juzgador los alegatos formulados por las partes; sin embargo, dichas manifestaciones únicamente se limitan a reiterar los argumentos que del mismo modo fueron expuestos en la demanda y contestación a la demanda, respectivamente; aspectos que ya fueron atendidos en la presente sentencia en relación con las pruebas aportadas, por lo que las partes deberán estarse a lo aquí decidido.

Conclusión. En ese orden de ideas, lo procedente es **condenar a la parte demandada** ***** ******** ** ******* ******** ******** ********* ********, a cancelar **la operación electrónica bancaria efectuada** en la cuenta de débito de la parte actora con **número** ***** **********, realizada el día **doce de julio de dos mil veinticuatro**, por la cantidad de **$175,000.00 (ciento setenta y cinco mil pesos 00/100 moneda nacional)**, realizada mediante transferencia electrónica.

PJF - Versión Pública

prevenga la ley y, al efecto, las fracciones I a V, del propio numeral disponen los casos en los que siempre habrá condena en costas; cuyo análisis relacionado con la actuación de las partes, evidencia que no se encuentran en ninguno de tales supuestos ni las constancias de autos evidencian que hayan procedido con temeridad o mala fe, en tanto que, no realizaron actuaciones con el propósito de entorpecer el procedimiento, pues la parte demandada se limitó a contestar la demanda oponiendo las excepciones y defensas que a su consideración le beneficiaban para desvirtuar la acción intentada en su contra, ofreció las pruebas que a su parecer fortalecerían sus argumentos, por lo que no se advierte de autos que interpusieran recursos o incidentes frívolos o improcedentes, ni tampoco se plantearon excepciones con esas características.

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000002416725092716 02:29

Lo que se encuentra justificado en lo dispuesto por el artículo 1084 del Código de Comercio, que enseguida se transcribe:

> *"**Artículo 1084**. La condenación en costas se hará cuando así lo prevenga la ley, o cuando a juicio del juez se haya procedido con temeridad o mala fe.*
>
> *Siempre serán condenados:*
>
> *I. El que ninguna prueba rinda para justificar su acción o su excepción, si se funda en hechos disputados;*
>
> *II. El que presentase instrumentos o documentos falsos, o testigos falsos o sobornados;*
>
> *III. El que fuese condenado en juicio ejecutivo y el que lo intente si no obtiene sentencia favorable. En este caso la condenación se hará en la primera instancia, observándose en la segunda lo dispuesto en la fracción siguiente;*
>
> *IV. El que fuere condenado por dos sentencias conformes de toda conformidad en su parte resolutiva, sin tomar en cuenta la declaración sobre costas. En este caso, la condenación comprenderá las costas de ambas instancias, y*
>
> *V. El que intente acciones o haga valer cualquier tipo de defensas o excepciones improcedentes o interponga recursos o incidentes de este tipo a quien no solamente se le condenará respecto de estas acciones, defensas, excepciones, recursos o incidentes improcedentes, sino de las excepciones procesales que sean inoperantes."*

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Asimismo, se advirtió que la acción ejercida, reunió los requisitos mínimos necesarios para hacer posible su estudio en cuanto a la cuestión planteada, así como su resolución y efectos; mientras que la parte demandada no aportó los medios probatorios para acreditar sus excepciones.

En tales consideraciones, no procede hacer especial condena en costas, por lo que las partes deberán soportar las que hubiera erogado en esta instancia.

Lo anterior encuentra apoyo en las jurisprudencias 10/2013 y 9/2013 de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, publicadas en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Libro XVIII, Marzo de 2013, Tomo 1, Décima Época, Materia Civil, página 575, **registro 2003008**, que dice:

> ***"COSTAS EN MATERIA MERCANTIL. TEMERIDAD O MALA FE PARA SU CONDENA, CONFORME AL ARTÍCULO 1084, PÁRRAFO PRIMERO, DEL CÓDIGO DE COMERCIO.*** *El artículo 1084, prevé que la condena en costas se hará en dos supuestos: cuando así lo prevenga la ley, o cuando estime el juzgador que se haya procedido con temeridad o mala fe. En el primer caso se hace una remisión a la ley, ya sea del propio Código de Comercio, entre otras a las diversas fracciones de su artículo 1084, o la legislación aplicable al caso en la materia. En el segundo supuesto, se está en presencia de una atribución en la que el juzgador, a su arbitrio, podrá condenar en costas cuando advierta que alguna de las partes procedió con temeridad o mala fe. De lo que se sigue que tales supuestos, si bien pueden coincidir, son independientes entre sí, pues no significa que deben actualizarse ambas hipótesis para efecto de la condena en costas, sino que basta que se dé alguno de los supuestos previstos en ley; o bien, que a criterio del juzgador se haya actuado con temeridad o mala fe. Lo anterior, en virtud de que, del numeral citado se desprende que ambos supuestos se encuentran separados por la conjunción disyuntiva "o", lo que indica que basta que en el caso concreto se configure alguno de los dos para que sea procedente la condena respectiva. Así, en términos de la fracción V, del artículo 1084, -que refiere que siempre será condenado el que intente acciones o haga valer cualquier tipo de defensas o excepciones improcedentes o interponga recursos o incidentes de ese tipo, a quien no solamente se le condenará respecto de estas acciones, defensas,*

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000002467
250927 16:02:29

Versión Pública

excepciones, recursos o incidentes improcedentes, sino de las excepciones procesales que sean inoperantes-, para que proceda la condena en costas, es suficiente con que la autoridad judicial se encuentre impedida para estudiar la controversia planteada por falta de algún presupuesto procesal necesario para ello, sin que sea indispensable que se tome en cuenta la temeridad o la mala fe con que haya actuado cualquiera de las partes."

Y la publicad en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Libro XVIII, Marzo de 2013, Tomo 1, página 574, registro digital: 2003007, de rubro y texto:

*"**COSTAS EN MATERIA MERCANTIL. ALCANCE DEL TÉRMINO "IMPROCEDENTES" A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 1084, FRACCIÓN V, DEL CÓDIGO DE COMERCIO.** Esta Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la jurisprudencia 1a./J. 43/2007, de rubro: "COSTAS EN MATERIA MERCANTIL. LA CONDENA A SU PAGO NO REQUIERE QUE LA IMPROCEDENCIA DE LA ACCIÓN, NI DE LAS EXCEPCIONES, LAS DEFENSAS, LOS INCIDENTES O RECURSOS SEA NOTORIA (INTERPRETACIÓN DE LA FRACCIÓN V DEL ARTÍCULO 1084 DEL CÓDIGO DE COMERCIO).", sostuvo que acorde con la fracción V del citado artículo 1084, para que proceda condenar al promovente al pago de costas, basta que las acciones, las excepciones, las defensas, los recursos o incidentes que haga valer resulten improcedentes, y que se consideran así las acciones ejercitadas que no encuadran en los supuestos amparados en la ley o aquellas cuyos presupuestos, elementos o hechos constitutivos no se acreditaron durante el juicio. Sin embargo, en alcance a dicha tesis y de una nueva reflexión se precisa que el término "improcedentes" a que se refiere el artículo 1084, fracción V, del Código de Comercio, debe entenderse como la ausencia de alguno de los elementos previstos en las propias normas para que pueda realizarse el estudio de fondo de la cuestión planteada, los cuales varían dependiendo de la vía que se ejerza y consisten en los mínimos necesarios que deben satisfacerse para realizar la jurisdicción; esto es, que el caso en su integridad, tanto en su parte subjetiva como objetiva, apegado a la seguridad jurídica y debido proceso, debe reunir los requisitos normativos para que el juzgador pueda conocerlo y resolverlo. Así, la procedencia de una acción, excepción, defensa, incidente o recurso, implica que se reúnan los requisitos mínimos necesarios para que sea posible su estudio en cuanto a la cuestión planteada, así como su resolución y efectos; sin que lo anterior contemple cuestiones de fondo que no hayan sido acreditadas, porque éstas desembocan en su calificación de*

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662658e6633000000000000000024167
25/09/27 16:02:29

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

infundadas, lo que significa que ya se han superado los temas de procedencia y un análisis de la cuestión de fondo.”.

Por lo expuesto y fundado anteriormente, se

R E S U E L V E :

PRIMERO. Resultó procedente la vía oral mercantil intentada por ******* ******** ***** *******, en contra de ***** ******** ** ******* ******** ******** ********** *** ***** ********** *******.

3260552 1808528 CLAVE DE RASTREO: 3040000000000

asistido de la secretaria **Claudia Guadalupe Ledezma Limón**, quien **autoriza y da fe. Doy fe.**

CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON
706a662636a663300000000000000024167
25/09/27 16:02:29

PJF - Versión Pública

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Versión Pública
PJF

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

EVIDENCIA CRIPTOGRÁFICA - TRANSACCIÓN

Archivo Firmado:
175411350_3822000036862106028.p7m
Autoridad Certificadora:
Autoridad Certificadora Intermedia del Consejo de la Judicatura Federal
Firmante(s): 2

FIRMANTE				
Nombre:	CLAUDIA GUADALUPE LEDEZMA LIMON	**Validez:**	BIEN	Vigente
FIRMA				
No Serie:	70.6a.66.20.63.6a.66.33.00.00.00.00.00.00.00.00.00.02.41.67	**Revocación:**	Bien	No revocado
Fecha (UTC/ CDMX)	18/11/26 21:09:07 - 18/11/26 15:09:07	**Status:**	Bien	Valida
Algoritmo:	RSA-SHA256			
Cadena de firma:	45 80 c3 f1 19 82 c3 6f df 36 98 4c 21 46 5f bd 5f 50 e8 66 f0 6a f5 98 fc 97 6b 00 00 ed ec a2 d9 b6 b5 b1 f9 c7 1f 6f eb 3a cb 54 77 6b 39 61 14 20 be 8b 5e 59 ea b0 df dd af fd c9 f2 3f 59 53 dd 74 75 23 cd 26 80 17 9b 59 81 e2 a0 33 85 bc 09 98 fa 59 f5 f1 c7 da b4 ab be 14 38 db 72 c8 e2 55 fc c4 a9 62 5a d1 bc 71 e0 ba d2 97 5b 99 fa 73 34 f1 b3 73 04 7b 44 9a a9 07 9c ab 2d a9 19 fb dd 16 5a 59 77 63 14 03 22 a1 55 65 bc d6 4b 13 d5 82 70 03 74 26 37 98 df 7c 7b 66 70 45 fb a6 45 b3 63 af 4f 8e 2e ec 5b be 07 67 bd a1 9c 1c 08 99 bc a7 36 fc 5d c6 27 d9 6c 16 6a 72 b1 1f 15 90 70 dc 7e 66 ec fc c6 ad 20 a4 bf 59 3c 5a 98 d8 2e 28 53 fb 92 4f e1 2b 07 e4 9f a3 9e 6a dc e9 0d 48 fa 0e 40 53 7a 28 36 02 03 ed ef c5 93 ba 91 82 7e 5d cf 7d 52 fe 08 9c 7b 78 c9 7d a8 5f 0f b8 4b 62 f0 70 b1 5e f2 2e 9b f7 1e 95 a5 95 85 45 33 b5 30 10 93 8c 11 7c 63 70 90 a0 3f 56 e8 71 76 31 50 03 0a f8 18 41 a9 71 73 d9 6a 1b ab 1b 80 26 e3 c0 3e 38 ad 1d 33 08 87 30 34 71 13 07 8d ae e7 b4 9b 76 58 e4 67 77 e3 39 d0 0a 37 ff 82 14 e6 ac fd bd bd 08 9e 77 f8 41 58 07 21 f2 77 27 0b 9a aa ce 74 6e 50 c1 d3 0e b7 fc 7b aa 83 40 8a d9 53 2e 6f e0 aa			

OCSP	
Fecha: (UTC/ CDMX)	18/11/26 21:09:07 - 18/11/26 15:09:07
Nombre del respondedor:	Servicio OCSP ACI del Consejo de la Judicatura Federal
Emisor del respondedor:	Autoridad Certificadora Intermedia del Consejo de la Judicatura Federal
Número de serie:	70.6a.66.20.63.6a.66.33.00.00.00.00.00.00.00.00.00.02.41.67

TSP	
Fecha : (UTC/ CDMX)	18/11/26 21:09:08 - 18/11/26 15:09:08
Nombre del emisor de la respuesta TSP:	Autoridad Emisora de Sellos de Tiempo del Consejo de la Judicatura Federal
Emisor del certificado TSP:	Autoridad Certificadora Intermedia del Consejo de la Judicatura Federal
Identificador de la respuesta TSP:	235982653
Datos estampillados:	4Z+Jjo+2+vJVQZfD9neXsfvO2tA=

PJF - Versión Pública



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

FIRMANTE				
Nombre:	YURI ALÍ RONQUILLO VÉLEZ	**Validez:**	BIEN	Vigente

FIRMA				
No Serie:	70.6a.66.20.63.6a.66.33.00.00.00.00.00.00.00.00.00.01.73.6d	**Revocación:**	Bien	No revocado
Fecha (UTC/ CDMX)	18/11/26 21:12:07 - 18/11/26 15:12:07	**Status:**	Bien	Valida
Algoritmo:	RSA-SHA256			
Cadena de firma:	e2 9f 07 6e af 61 de a1 d0 52 ed 2b db 64 61 60 27 e4 d4 1e 2b 82 5e 23 38 0c 52 29 c9 c9 fd ea c2 4f 3a 59 b7 ff 7d 5a 9e ba 95 87 d6 29 05 ef 3d 97 12 66 57 dd fe 40 66 ff a7 8b e0 43 73 c4 af 6d af d3 f8 0e 0a 1b 34 3a 7d 73 88 bf 81 ce 41 a0 ed 8b ca de 4e 5a ed 9c f4 c9 b1 ed cb 01 b8 cc 39 37 dd 2e 07 fb df bc f4 af dc 45 ca 92 fd 0e 21 8c a2 8d 07 d1 b9 85 eb bf 94 34 3e 8c 53 98 91 34 ee 96 0a e3 43 6a 21 4b 2a fd 29 c0 57 8f bf 40 83 5a 3b c9 8f 47 a4 a4 33 c3 d4 4f 27 76 d7 f4 04 50 1e a4 a1 bd 8f 3c bc 30 36 50 1a 27 82 e9 91 43 9e 6d 89 8c f7 0c 70 5b 47 f7 59 e4 7a 02 0f 9a 46 c0 e7 6c 54 e2 75 77 e4 35 d6 1e bd 9c a5 79 6f eb 14 8d 5b 8d 7d c0 63 42 82 b3 93 e4 6f 0c 17 9e 1c a7 4b c0 b3 0f 74 d8 d9 be e9 85 50 83 77 f4 a3 9f ff 2b 3f 76 d0 63 96 e8 c9 38 e1 98 2d d1 8e 9e 33 fb da f9 d0 43 9f 27 d8 ca 3d 34 d4 60 4a 20 c6 57 d3 31 da 00 af 6c 4a ae ba cb 12 b5 1d 46 e4 2f 34 d4 35 43 58 99 fa 64 82 e7 79 d7 53 e1 c5 53 55 e3 6e d3 b4 22 60 78 96 fc 2c a7 5e d7 47 32 d8 dd a3 ae 4b f0 e4 07 c5 45 7a c6 2e da e1 e3 e6 53 e6 54 7a 29 cb 8e e9 54 cd d9 4c c9 59 04 77 20 94 df 13 4a 95 a2 46 05 9a ad 51 14 fc d0 a1 25 b0 fe			

OCSP	
Fecha: (UTC/ CDMX)	18/11/26 21:12:07 - 18/11/26 15:12:07
Nombre del respondedor:	Servicio OCSP ACI del Consejo de la Judicatura Federal
Emisor del respondedor:	Autoridad Certificadora Intermedia del Consejo de la Judicatura Federal
Número de serie:	70.6a.66.20.63.6a.66.33.00.00.00.00.00.00.00.00.00.01.73.6d

TSP	
Fecha : (UTC/ CDMX)	18/11/26 21:12:07 - 18/11/26 15:12:07
Nombre del emisor de la respuesta TSP:	Autoridad Emisora de Sellos de Tiempo del Consejo de la Judicatura Federal
Emisor del certificado TSP:	Autoridad Certificadora Intermedia del Consejo de la Judicatura Federal
Identificador de la respuesta TSP:	235986717
Datos estampillados:	H1PKzIF40iAargpogr4FhaHQD2o=

El dieciocho de noviembre de dos mil veintiseis, la licenciada Claudia Guadalupe Ledezma Limón, Secretario(a), con adscripción en el Juzgado de Distrito en Materia Mercantil Federal en la Laguna, con residencia en Torreón, Coahuila de Zaragoza, hago constar y certifico que en esta versión pública no existe información clasificada como confidencial o reservada en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Conste.

PJF - Versión Pública