SENTENCIA DEFINITIVA

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

VISTO, para resolver en sentencia definitiva el juicio oral mercantil **241/2026-E**, y

RESULTANDO:

1. Demanda. Por escrito presentado el **veintidós de enero de dos mil veintiséis**, ante la Oficina de Correspondencia Común de los Juzgados de Distrito en La Laguna, con residencia en Torreón, Coahuila de Zaragoza, remitido a este órgano jurisdiccional el **veintitrés siguiente**, ******* ****** ******, en la vía oral mercantil demandó a ***** ******** ** ******* ******** ******** ********* * *** ***** ********* *, las siguientes prestaciones:

*"A).- La **cancelación y/o anulación** de los cargos efectuados el pasado **11,12,13,14 de septiembre de 2025**, por dos disposiciones en efectivo en cajero automático que no **realicé** ni mucho menos **autoricé** al amparo de la tarjeta de débito identificada con el número de cuenta **********, por un monto de ********** ********** *** ********** ***** ****** *****.*

*B).- **Como consecuencia de la prestación anterior**, obligar a la demandada a **reembolsar** a al suscrito la cantidad de ********** ********** *** ********** ***** ****** *****, que **indebidamente pagué:** y, que se encontraban disponibles en mi*

PJF - Versión Pública
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

D).- *En caso de oposición, se reclaman los gastos y costas que se eroguen con motivo de la tramitación del presente juicio."*

2. Trámite. Mediante acuerdo de **veintiséis de enero de dos mil veintiséis**, se admitió a trámite la demanda en la vía y términos propuestos.

3. Contestación a la demanda. En proveído de **nueve de abril de dos mil veintiséis**, se tuvo a la parte demandada dando respuesta a la demanda; y, mediante auto de **veinte de abril siguiente**, se recibió el escrito de la parte actora por el cual desahogó la vista a la contestación de la demanda.

4. Audiencia preliminar. El **seis de julio de dos mil veintiséis**, tuvo verificativo la **audiencia preliminar**.

5. Audiencia de juicio. El **veintiséis de noviembre de dos mil veintiséis,** se llevó a cabo la audiencia de juicio en la que se desahogaron las pruebas ofrecidas y admitidas a las partes y se expresaron los alegatos correspondientes, declarándose visto el asunto y dictándose la sentencia definitiva que aquí se emite.

Dichas audiencias constan en el sistema de videograbación con que cuenta este juzgado especializado.

CONSIDERANDO:

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, fracción I, 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.

Versión Pública

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a662063e463300000000000000247be
30/09/27 18:23:11

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 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:

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

> ***"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*

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

tramitarse las diversas controversias, sin permitirse a los particulares adoptar diversas formas de juicio salvo las excepciones expresamente 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."

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

4

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**

PJE - Versión Pública

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 y de sus anexos, se advierte, esencialmente, que la parte actora reclama la **cancelación** de **cuatro cargos por disposiciones de efectivo en cajero automático** reflejados en el estado de cuenta los días **once, doce y quince de septiembre de dos mil veinticinco,** al amparo de su tarjeta de débito vinculada con la cuenta número **********, a su nombre, por la cantidad total de ********** ********** *** ********** ***** ****** ****** *********; y, en consecuencia, su **restitución**.

Las cuales se detallan a continuación:

FECHA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
11-sep-25	DIS. EFE. AL SUPER NAZAS	*********
12-sep-25	DIS. EFE. PLAZA EL FRESNO	*********
15-sep-25	DIS. EFE. GALERIAS LAGUNA	*********
15-sep-25	DIS. EFE. GALERIAS LAGUNA	*********
		$*********

Además, reclama el pago de **intereses** legales; así como, el de **gastos** y **costas**.

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 demandada, las

[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

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

PJF - Versión Pública
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

prestaciones previamente reseñadas, ya que aduce que **jamás realizó** disposición alguna sobre su tarjeta.

Por su parte, la institución bancaria demandada señala que es falso que el actor no haya realizado las disposiciones de efectivo en cajero automático que reclama, pues dio su consentimiento introduciendo su tarjeta y NIP; aunado a que, en el contrato que tienen celebrado, se establece que el tarjetahabiente acepta que la utilización de la clave confidencial sustituye su firma autógrafa por una de carácter electrónico, y tendrá igual valor probatorio, la cual es intransferible y confidencial, quedando bajo su custodia, control y cuidado; por lo que, es responsabilidad del actor cualquier daño o perjuicio sufrido como consecuencia del uso indebido de la misma.

Agrega la enjuiciada que, de igual forma, al suscribir el contrato, el actor estuvo de acuerdo en que, una vez entregada la tarjeta de débito, él sería el único responsable de todas las operaciones que con ella se efectuarán, reconociendo y aceptando que ******* no tiene responsabilidad alguna derivada del mal uso que de la misma se haga.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Sostiene que, únicamente el actor puede realizar retiros en cajero automático mediante el acceso de su tarjeta y clave confidencial, la cual en términos del contrato es completamente confidencial, y una vez que el cliente recibió su tarjeta y decidió su clave, el uso, activación y modificación queda bajo su estricta responsabilidad, por lo que la institución bancaria no se encuentra obligada a restituir la cantidad de ********** ********** *** ********** ***** ****** ****** **********

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

PJF - Versión Pública

A. La existencia de una relación contractual;

B. La existencia de las operaciones cuya cancelación se demandan; y,

C. La falta de consentimiento de la parte actora en autorizar las cuatro disposiciones de efectivo; y que, por tanto, fueron ajenas a su voluntad.

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

Ello virtud a que ambas partes así lo aceptaron, tanto en el escrito inicial, como en el de contestación a la demanda, específicamente en el hecho uno, en el sentido de reconocer la existencia de la relación contractual entre las contendientes, ya que ambas manifiestan que la parte actora es cliente de la institución financiera demandada.

Máxime, que dicha circunstancia se constituyó como hecho no controvertido entre las partes, en la audiencia preliminar celebrada el **seis de julio de dos mil veintiséis.**

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

B. Existencia de las operaciones reclamadas. El **segundo de los elementos** referidos consistente en la **existencia de las cuatro disposiciones de efectivo** cuya cancelación se demanda, **se encuentra acreditado** con el estado de cuenta correspondiente a la cuenta número **********, del periodo del veinticuatro de agosto al veintitrés de septiembre de dos mil veinticinco, donde se advierten los movimientos realizados

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

PJF - Versión Pública
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

materia de la presente litis, exhibido por ambas partes y que al no ser objetadas en cuanto a la acreditación de la existencia de las disposiciones de efectivo, se le concede valor probatorio pleno de conformidad con los artículos 1241 y 1296 del Código de Comercio, de aplicación supletoria en términos del numeral 1390 bis 8 del citado código.

Aunado a que, de igual forma se constituyó como hecho no controvertido entre las partes, en la audiencia preliminar celebrada el **seis de julio de dos mil veintiséis**

De esta manera queda plenamente acreditada la existencia de las cuatro disposiciones de efectivo cuya cancelación y restitución reclama la parte actora, en los términos antes indicados y, como consecuencia, se encuentra **acreditado** el segundo de los elementos de la acción.

TJFBQM JUICIO MERCANTIL 241/2026-E 00000000000

algún agente externo; y, con base en ello, acreditar que son válidos los cargos aquí reclamados.

Resulta necesario transcribir a la letra, el contenido de los artículos 1194, 1195 y 1196 del Código de Comercio, que dicen:

> ***"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. Lo cual no acontece en este asunto, toda vez que, su acción la basa en un hecho negativo al señalar, **que jamás realizo disposición alguna sobre su tarjeta de débito vinculada a la cuenta número ***********.**

Cargas probatorias.

Ahora bien, la institución de crédito demandada opuso la **excepción** de **improcedencia de la acción**, en la que, esencialmente, adujo que, en términos de la sección II, del título primero, del contrato celebrado entre las partes, la institución bancaria entregaría al cliente la tarjeta de débito en forma

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

PJF - Versión Pública
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

personal y previa identificación; y que, una vez entregada, el actor sería el único responsable de todas las operaciones que con ella se aceptarán.

Asimismo, que en términos de la cláusula III.23 del citado contrato, el actor mediante la utilización de la tarjeta de débito y la marcación de la clave confidencial puede efectuar retiros en cajeros automáticos de Citibanamex o de otras instituciones, con las que se tengan celebrados convenios.

Refiere que, una vez que el cliente recibió su tarjeta y decidió su clave confidencial, su uso, activación y modificación quedaron bajo su estricta responsabilidad, por lo que, asegura que fue el actor quien realizó los retiros que ahora, de mala fe, pretende desconocer.

Agrega que, en la cláusula III.26, se estableció que la clave confidencial hace las veces de firma autógrafa y tiene el mismo valor probatorio, por lo que, la única manera de ingresar a un cajero automático mediante una tarjeta de débito es digitando la clave confidencial, la cual es personal e intransferible.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Al respecto, se estima pertinente establecer que, a criterio de este órgano jurisdiccional, los argumentos planteados **son infundados,** virtud a que, si la parte actora **negó categóricamente** haber efectuado las cuatro disposiciones de efectivo en cajero automático por la cantidad total de ********** ********** *** ********** ***** ****** ****** *********; y,

por su parte, la institución demandada aseveró que las realizó la parte actora, mediante la utilización de su tarjeta de débito y el ingreso de su clave confidencial o NIP en los términos y condiciones que indica, corresponde a esta última demostrar el citado extremo.

PJF - Versión Pública

En efecto, **la institución de crédito demandada es a quien, en principio, corresponde justificar las operaciones 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.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Disposiciones legales y de carácter general.

Por ende, precisamente por el acceso que tiene a la información relativa a 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*

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

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*
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.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

PJF - Versión Pública

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 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

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

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 y 310 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, para permitir el inicio de una sesión, deberán solicitar y validar al menos el identificador de usuario, el cual deberá ser único para cada uno; así como, un factor de autenticación de las categorías 2 ó 4 a que se refiere el artículo 310 de dichas disposiciones; en el entendido de que, 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.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Dispositivos que son del tenor siguiente:

*“**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

PJF - Versión Pública

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."

"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.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

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
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

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

PJF - Versión Pública

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 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

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

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."

Criterio aplicable. Es de aplicación la **jurisprudencia PC.IX.C.A. J/3 C**, Semanario Judicial de la 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:

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

"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*

PJF - Versión Pública

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 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."*

La cual sostiene que cuando existe reclamo de un tarjetahabiente sobre lo incorrecto de haber cargado a su cuenta (con emisión de tarjeta de débito) el importe de cargos por pagos

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

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 los efectuó de manera directa o con su autorización utilizando los medios electrónicos correspondientes.

Asimismo, que dicha posición jurídica también debe aplicarse tratándose de **tarjetas de débito**, 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 – atendiendo al **principio de seguridad** que deben observar dichas instituciones de crédito en beneficio de sus clientes- 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.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

En ese contexto, como se adelantó al comenzar el estudio de las cargas probatorias y en términos de lo que afirma el Pleno Especializado, en lo que respecta a las disposiciones en efectivo en cajeros automáticos, **la carga de la prueba corresponde a la institución bancaria**, de conformidad con los artículos 1194, 1195 y 1196 del Código de Comercio; aunado a que, esta tiene 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; asimismo, porque la institución financiera como proveedora de un servicio, es la obligada a garantizar la seguridad en todas las operaciones

PJF - Versión Pública

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.

Con relación a lo anterior, se estima pertinente traer a colación que un acto de comercio electrónico conlleva la utilización de una **firma electrónica**, pues sólo así puede existir un **consentimiento** del acto por parte del firmante; **la cual se constituye por los datos aparejados a un mensaje de datos**, el cual debe entenderse como la información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada mediante algún medio electrónico, y entre tales medios se encuentra el intercambio de información estructurada bajo alguna norma técnica o **formato convenido**; la cual sirve para identificar al firmante y vincular su consentimiento con el acto comercial que se realiza.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Así, la gran mayoría de las instituciones bancarias han optado por sustituir la firma autógrafa para sus clientes, con el uso obligatorio del **número de identificación personal (NIP)**, como herramienta de autenticación en las operaciones comerciales de los tarjetahabientes, por lo que solicitan a dichos clientes digitar un número que servirá de identificación personal para realizar diversos actos para el adecuado manejo de su cuenta.

El NIP es un número confidencial compuesto regularmente por cuatro dígitos, elegidos por el cliente, y **se trata de una clave con la cual lo identifica ante el sistema del banco**, utilizado para realizar operaciones en los cajeros automáticos, utilizar la banca electrónica y hacer pagos de productos o servicios; el cual, por medio del tecleo de los dígitos que lo conforman se pueden adquirir productos o servicios en establecimientos comerciales,

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

vinculando al firmante con el acto efectuado, **por lo cual adquiere la naturaleza jurídica de una firma electrónica.**

Las tarjetas bancarias cuentan con chip y NIP [número de identificación personal] como mecanismo de seguridad:

El **chip** realiza tres operaciones principales: I) la autenticación de la tarjeta, mediante el cual se establece que la tarjeta es auténtica, II) verificación del titular de la tarjeta, por la que se establece que la persona que presenta la tarjeta es el titular autorizado de la cuenta, y III) autorización de transacción, estableciendo que existen suficientes fondos para completar la transacción y la tarjeta no ha sido cancelada.

I) Autenticación de la tarjeta. El objetivo de la autenticación con tarjeta es permitir al operador de una terminal de punto de venta (el comerciante) para establecer si la tarjeta presentada es legítima[22], sin contactar con el editor.

II) Verificación del titular de la tarjeta. El proceso comienza con un mecanismo de negociación, realizado entre la tarjeta y la terminal punto de venta, para establecer qué método de autenticación pueden (o deben) usar para la verificación del tarjetahabiente. Una vez que el comerciante está convencido de que la tarjeta es auténtica, tanto el sistema de la propia tarjeta como el comerciante deben estar seguros de que la persona que presenta el plástico es el propietario de la cuenta legítima. **Aquí entra en juego el papel de la verificación del titular de la tarjeta, que normalmente se logra mediante el uso de un NIP** (número de identificación personal).

III) Autorización de transacción. Una vez autenticada la tarjeta y verificado su titular de forma exitosa, el paso final es la autorización de transacción, donde el emisor, la tarjeta y el

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a662063e46330000000000000002d7be
30/09/27 18:23:11

PJF-Versión Pública

comerciante pretenden verificar la operación, además de que la tarjeta no ha sido cancelada y que hay fondos suficientes en la cuenta del cliente.

La idea general de este tipo de mecanismos es que los bancos sean capaces de detectar la falsificación de una tarjeta que no contenga las llaves o certificados criptográficos correspondientes, y que la resistencia a la manipulación física del chip evitaría que un atacante externo obtuviera la clave; **sin embargo**, ello no se ha logrado conseguir con las medidas de seguridad existentes hasta el momento.

Por tanto, para atribuir consecuencias de derecho al acto de enviar por correo electrónico un mensaje de datos desde una computadora que realiza una persona a su nombre, **es presupuesto o condición indispensable**, **comprobar que efectivamente fue voluntad de la persona haber enviado el mensaje de datos, es decir, que la persona es el autor de la información generada.**

En ese sentido, el **iniciador o emisor de un mensaje de datos** será la persona que, al amparo de la información enviada, actúa a nombre propio o en cuyo nombre se actúa para generar el mensaje antes de ser archivado, esto es, la persona cuentahabiente que se encuentra facultada para el uso del NIP, o diversa persona que haya sido autorizada por aquélla.

El **destinatario** es la institución financiera con la cual el usuario firmó el contrato correspondiente para hacer uso de la tarjeta bancaria, ya sea de crédito o débito, para la adquisición de diversos bienes o servicios, mediante la autorización de las transacciones por medio de la firma electrónica.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

PJF - Versión Pública

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

El artículo 90 establece supuestos con base en los cuales el destinatario puede considerar que el mensaje de datos fue enviado por el emisor, lo que lo faculta para actuar en consecuencia, tales supuestos son los siguientes:

i. Cuando el destinatario haya aplicado en forma adecuada el procedimiento **–**previamente acordado con el emisor**–** cuyo fin, fuera el de establecer que el mensaje de datos provenía efectivamente del emisor, o

ii. Cuando el destinatario reciba un mensaje de datos resultante de actos de un intermediario –autorizado– que tuviera acceso a algún método utilizado por el emisor para identificar al mensaje de datos como propio.

Dicho en otras palabras, el destinatario podrá realizar las consecuencias de un mensaje de datos, y éste se entenderá enviado por el emisor –usuario o algún autorizado–, **cuando aquél haya aplicado el procedimiento de identificación mencionado**.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Sin embargo, lo anterior admite excepciones, esto es, el destinatario no podrá actuar en consecuencia cuando: el emisor le haya informado que el mensaje de datos no provenía de él, siempre y cuando haya existido un plazo razonable para actuar en consecuencia o, procediendo con la debida diligencia o aplicando algún método convenido, tenga conocimiento o debiere tenerlo, que el mensaje de datos no provenía del emisor.

Con base en lo anterior, es dable concluir que a un mensaje de datos no puede restársele validez jurídica por el simple hecho de ser intangible, sino que cuando la ley requiera que en el acto jurídico conste la firma de una persona, ese requisito se verá colmado si: a) se utiliza un método para **identificar** a esa persona

PJF - Versión Pública

y para indicar que esa persona aprueba la información que figura en el mensaje de datos; y, b) ese método es tan **fiable** como sea apropiado para los fines para los que se generó o comunicó el mensaje de datos.

No obstante, la presunción que otorga el derecho al destinatario para poder actuar en consecuencia de un mensaje de datos entendiéndose que lo formuló el emisor y que la validez jurídica de una firma electrónica atenderá al método fiable para identificar a la persona firmante, previamente a que se arroje la carga de la prueba al usuario que niega haber firmado electrónicamente el voucher, la institución financiera debe probar que el método de identificación acordado con el emisor se aplicó de manera correcta, pues puede ofrecer como medio de prueba el mensaje de datos, y su valoración probatoria dependerá de la fiabilidad del método ocupado para generarlo.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Por ende, la presunción aludida en el sentido de que debe trasladarse la carga de la prueba a la usuaria del servicio bancario, no puede actualizarse en atención a que, como ha quedado de manifiesto, actualmente se conocen diversas maneras de poder obtener fraudulentamente datos de los dispositivos chip o el número de identificación personal, por lo que, en el supuesto en el que el usuario niegue haber efectuado esas disposiciones de efectivo al no haber digitado su NIP; **la institución bancaria debe de acreditar que los procedimientos de identificación que fueron utilizados durante la transacción y que fueron acordados con el usuario fueron emitidos correctamente, además de la fiabilidad del procedimiento de creación del mensaje de datos**; máxime, si se considera que en los casos de transacciones en disputa el banco emisor normalmente dispone de casi toda la evidencia que se presenta ante el tribunal.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Además, las alegaciones de los bancos en el sentido de que un cliente ha actuado de manera fraudulenta o que ha sido negligente con la información personal que le proporcionó el banco emisor, **no encuentran sustento**, en atención a que, **claramente está en sus intereses el sugerir esa explicación con preferencia a la clonación o defraudación de sus sistemas**, porque de esa manera están en posibilidad de transferir la pérdida al cliente, mientras que la clonación deja la pérdida en manos de la institución bancaria.

Con base en lo anterior, la entonces Primera Sala del más alto tribunal en el país, ha establecido que si bien, de conformidad con el artículo 1196 del Código de Comercio, la carga de la prueba corresponde a quien niega cuando existe una presunción legal a favor de su colitigante, siendo que en ese caso el artículo 90 Bis del Código de Comercio prevé diversas presunciones a favor de la institución financiera; lo cierto es que, **el hecho del cual se presume aquél y que le sirve de antecedente, sí necesita de mayores elementos probatorios para que el Juez lo considere cierto y pueda aplicar esa presunción.**

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Por ende, en el supuesto en que un usuario aduzca desconocer diversos cargos realizados a su tarjeta bancaria, que fueron autorizados con datos de esta y el tecleo de su clave confidencial o NIP, corresponderá en un primer momento a la institución financiera demostrar el hecho antecesor al presumible previsto en el artículo 90 Bis del Código de Comercio.

Por tanto, si la institución financiera quiere gozar de la presunción legal referente a tener como emisor al que envió el mensaje datos, deberá probar haber utilizado un procedimiento acordado con el usuario para establecer que el mensaje venía de aquél de conformidad con lo pactado en el contrato. Aunado a

PJF - Versión Pública

que, el artículo 1298-A del Código de Comercio establece que, para valorar la fuerza probatoria del mensaje de datos, se tendrá en cuenta la fiabilidad del método en que haya sido generado.

En ese sentido, la otrora Primera Sala ha señalado que la institución financiera prestadora del servicio deberá acreditar los procedimientos de identificación que fueron utilizados durante la transacción y que fueron acordados con el usuario. Asimismo, dado que, al utilizar como medio de prueba el propio mensaje de datos, cuyo valor está condicionado a la fiabilidad del procedimiento de creación -siendo que el artículo 1298-A del Código de Comercio señala que el destinatario de la información es quien debe probar la fiabilidad del método que utilizó para la creación de la firma-, entonces la institución deberá demostrar que aquél cumple con los requisitos previstos para la verificación de la fiabilidad de las firmas electrónicas, es decir, 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.

Desde luego, tales pruebas o medios de convicción requerirán de la concurrencia de los correspondientes peritos o información de expertos.

Aunado a que, como se precisó, los métodos de clonación de datos evolucionan de forma desmesurada, siendo que es responsabilidad de las instituciones financieras dotar de seguridad a los mecanismos por los cuales se realizan operaciones financieras, y en todo caso, cuenta con los recursos necesarios para demostrar la ausencia de riesgo en aquéllas.

Por lo tanto, cuando el cuentahabiente niegue haber realizado las disposiciones que originaron los cargos cuya

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

PJF - Versión Pública
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

cancelación demandó, entonces es la institución bancaria la que tiene la obligación de aportar las pruebas pertinentes con las que se acredite que fue el propio usuario quien realizó los mismos, es decir, que fue el emisor de la autorización mediante la firma electrónica (NIP); pues no debe perderse de vista que son las instituciones bancarias prestadoras del servicio 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 utilización de la tarjeta que cuenta con mecanismo chip y del número de identificación personal de los usuarios.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

En ese sentido, solo una vez que la institución bancaria haya acreditado tales extremos, de conformidad con el artículo 1280 del Código de Comercio, es decir, sólo cuando se acredite que no ocurrió una vulneración al sistema durante esas transacciones (como podría ser la extracción de información en los mensajes de datos) y que tomó las medidas de seguridad necesarias; entonces la carga de la prueba se le revertirá al usuario quien tendrá el deber de desvirtuar lo aportado por aquélla.

A la luz de todo lo anterior, **no es posible** considerar que la institución bancaria demandada quede exenta de responsabilidad, bajo el argumento de que **el actor sí realizó las disposiciones de efectivo que reclama**, como se refleja en el estado de cuenta correspondiente a la cuenta ********** del periodo correspondiente al mes de septiembre de dos mil veinticinco, mediante la utilización de su tarjeta de débito y el ingreso de su

PJF - Versión Pública

número clave confidencial o NIP, el cual solo es de conocimiento del actor.

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 dispuso del efectivo** materia de reclamo, operaciones que se llevan a cabo con motivo de los contratos celebrados con sus clientes; 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.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Lo anterior, debido a que, la presunción en el sentido de que los cargos realizados 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 las transacciones reclamadas y que fueron acordados con el usuario, se emitieron correctamente; la fiabilidad del procedimiento** que

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

se utilizó para autorizar dichas transacciones; 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.

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, como ya se dijo, **al tratarse de una 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, que razonablemente pueden servir para el ejercicio de una sana práctica comercial de los sujetos que en ella intervienen.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Por tanto, de todo lo anterior se concluye, que cuando se demanda la **nulidad de disposiciones de efectivo por medio de cajero automático**, la institución financiera es la que debe demostrar que las operaciones fueron realizadas y autorizadas por la parte actora siguiendo debidamente el procedimiento normativamente exigido de la institución financiera para las operaciones impugnadas y que no se tuvo conocimiento de incidentes que comprometieran los datos del cuentahabiente.

C. Análisis del tercer elemento de la acción.

PJF - Versión Pública

Por otra parte, en cuanto al análisis del tercer elemento de la acción consistente en la falta de consentimiento del actor en autorizar los cargos reclamados; y que, por tanto, fueron ajenos a su voluntad, se encuentra **acreditado**, en razón de que, la demandada no acreditó la fiabilidad del procedimiento al momento en el que se realizaron, para que, con ello quedara presumido y así poder revertir la carga de la prueba a la parte actora; así como, tampoco acreditó que esta fue quien lo realizó personalmente.

En efecto, como se pudo apreciar, el problema con respecto a la información electrónica es, 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 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

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

PJF - Versión Pública
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

contraseña de la banca móvil, fueron idénticamente reproducidos, pues al final del día, la conclusión sería la misma.

Es decir, que **las operaciones objetadas** se habrían 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.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a662063e463300000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Así, como ya se dijo, 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 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

PJF-Versión Pública

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 las operaciones materia de cuestionamiento debe recaer, en principio, sobre la institución bancaria y tiene por materia la justificación de todas aquellas medidas de seguridad adoptadas que razonablemente puedan conducir a establecer la fiabilidad del procedimiento que se utilizó para autorizar las transacciones reclamadas**, así como, **que no se tuvo conocimiento de incidentes que comprometieran los datos del cuentahabiente,** esto es, en cuanto a la seguridad de que la persona que realiza la operación bancaria es el titular de la misma.

Por tanto, no puede atribuirse a la parte actora la obligación procesal de demostrar que el plástico, usuario, contraseña, clave confidencial, número de identificación personal (NIP) o cualquier dato utilizado como expresión de la voluntad en la celebración de la operación cuestionada, sea falsa. Ello es así, pues como se indicó, **en un acto de comercio llevado a cabo con elementos clonados o duplicados indebidamente**, no concurre un plástico, NIP, usuario, una contraseña o cualquier dato **que pudieran diferir del original** que es generado por el cliente del banco emisor de la tarjeta, puesto que se trata precisamente del número o conjunto de caracteres correctos.

El problema estriba en que tanto la información contenida en la banda magnética o en el microchip de una tarjeta, así como la **firma electrónica**, **usuario, contraseña o cualquier dato asociado 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 e impedida, con lo que no

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a66206a6633000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

se advierte la demostración de haberse adoptado las medidas de seguridad necesarias, en cuanto a la ejecución de dichas operaciones bancarias, 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.

Valoración de pruebas.

Medios probatorios ofrecidos por la parte actora. Además de la documental valorada en el estudio del segundo elemento de la acción, la **parte actora** ofreció como medios de convicción los siguientes documentos:

1. Contrato de depósito con expedición de la tarjeta de débito identificada con el número de cuenta **********.
2. Tiras auditoras de los cargos efectuados los días once, doce, trece y catorce de septiembre de dos mil veinticinco, grabadas y expedidas en el cajero automático donde se realizaron las operaciones.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Sin embargo, deviene irrelevante ofrecerles valor probatorio, puesto que, como ya se dijo con antelación, no le corresponde a esta demostrar un hecho negativo, pues no puede ser materia de prueba, como lo establece el artículo 1195, del Código de Comercio.

No obstante, respecto de la prueba consistente en el disco compacto CD que contenga la videograbación de las cámaras del cajero automático donde se realizaron las disposiciones de efectivo aquí reclamadas, que le fue requerida a la enjuiciada en la audiencia preliminar; toda vez que no lo exhibió ni tampoco manifestó su imposibilidad para hacerlo, en la diversa de juicio se le hizo efectivo el apercibimiento decretado y, por tanto, se tuvieron por ciertos los hechos que el actor pretendía acreditar

PJF - Versión Pública

con dicho medio de convicción; en el caso, que no fue el quien solicitó y/o dispensó las cantidades reclamadas en el cajero automático, ello, salvo prueba en contrario.

Documentos ofrecidos por la parte demandada. Por su parte, la institución bancaria demanda ***** ******** ** ******* ******** ******* ********, ofreció como pruebas de su intención, las documentales siguientes: ********** * *** ***** ********* *

****

Libro *****, de fecha cuatro de septiembre de dos mil catorce, pasado ante la fe del Notario Público 136 con ejercicio en la ahora Ciudad de México.

35

******* ****** ******.

**********.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
Versión Pública
SENTENCIA

por su contraria en cuanto a su autenticidad; 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 llevaron a cabo las operaciones materia de litis; o bien, que 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 adviertan las operaciones cuestionadas, en ausencia de elementos que permitan verificar que se cumplieron con los protocolos establecidos no se estima suficiente para acreditar la validez de las transacciones que dice la demandada fueron realizadas mediante el uso de su tarjeta de débito y el ingreso de su clave confidencial o del número NIP; siendo que si la institución bancaria tuviera conocimiento de cualquier incidente que pudiera haber comprometido los datos del cuentahabiente, así deberá declararlo.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a662063e4663300000000000000247be
30/09/27 18:23:11

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:

> *"(…) 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*

Versión Pública

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 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

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

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 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.

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 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 las operaciones realizadas mediante canales digitales, así debe evidenciárselo al juzgador.

Igualmente, se advierte que la Corte consideró que la mera exhibición de los documentos **aportados por la demandada,** no son suficientes para acreditar la validez de las transacciones, 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 las que aquí se impugnan.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

PJF - Versión Pública

Así las cosas, se insiste, en la especie no se considera que haya suficientes medios de convicción que indiquen cuáles son las medidas de seguridad necesarias requeridas por el sistema electrónico, para así demostrar su fiabilidad en relación con posibles actos de clonación o usurpación de identidad de personas; y, tampoco se advierte que las operaciones fueron realizadas por la propia parte actora, porque, con base en el criterio de la propia contradicción de tesis que se acaba de invocar, no es suficiente con la sola exhibición por parte de la institución bancaria demandada, de las cuatro tiras auditoras de las disposiciones de efectivo de los cajeros automáticos en las que se realizaron, al no desprenderse la certeza de quién pudo efectuar las transacciones 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 quien las realizó, al no existir medios adicionales de prueba que corroboren el dicho del banco demandado.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Por lo que, se tiene de manifiesto que la parte actora en el presente caso **no realizó las cuatro disposiciones de efectivo** que reclama efectuadas los días **once, doce, trece** y **catorce,** éstas dos últimas reflejadas en el estado de cuenta el **quince**, todas, **de septiembre de dos mil veinticinco**; 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 las multicitadas operaciones bancarias en la cuenta **********.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

De ahí que era necesario que el banco demandado demostrara fehacientemente las **medidas de seguridad adoptadas que razonablemente puedan conducir a establecer la fiabilidad de los mecanismos empleados para cerciorarse**

que el emisor del movimiento controvertido, mediante el uso de NIP o firma electrónica, fue efectivamente la parte actora.

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.

A mayor abundamiento debe referirse que, los bancos, como intermediarios en el flujo de capitales que no le son propios, deben cumplir con un gran cúmulo de requerimientos o medidas de seguridad, transparencia y eficiencia, como parte de las prestaciones que les deben a sus clientes, sus sistemas deben garantizar la mayor seguridad de su operación.

En efecto, los artículos 46 bis, fracción IV, 77 y 96 de la Ley de Instituciones de Crédito[2], imponen a las instituciones bancarias la obligación de implementar todas las medidas de seguridad aptas para la protección de los valores manejados; incluidos empleados, oficinas, mecanismos e instrumentos utilizados; y como propietarios y administradores de tales mecanismos, tienen la obligación de establecer todo aquello que sea seguro en su manejo, como implementar los dispositivos y procedimientos que permitan identificar las operaciones realizadas y a los usuarios que las lleven a cabo, para la prevención de actos ilícitos y la averiguación de dichas operaciones y de los clientes que los realicen.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a662063e463300000000000000002470e
30/09/27 18:23:11

Versión Pública

[2] **Artículo 46 Bis.-** La Comisión Nacional Bancaria y de Valores autorizará a las instituciones de banca múltiple el inicio de operaciones o la realización de otras adicionales a las que le hayan sido autorizadas, de entre las señaladas en el artículo 46 de esta Ley, cuando acrediten el cumplimiento de lo siguiente:
[…] ---
IV. Que cuenten con la infraestructura y los controles internos necesarios para realizar las operaciones que pretendan llevar a cabo, tales como sistemas operativos, contables y de seguridad, oficinas, así como los manuales respectivos, conforme a las disposiciones aplicables.
[…]".
"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. […] Para implementar lo señalado en el párrafo anterior, dichas instituciones deberán contar con una unidad especializada. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá dictar, mediante reglas de carácter general, los lineamientos a que se sujetarán las medidas básicas de seguridad que deberán establecer las instituciones de crédito y los prestadores de servicios o comisionistas que las instituciones contraten para la recepción de recursos de sus clientes, en efectivo o cheque, en términos del artículo 46 Bis 1 de esta Ley, y vigilará que las instituciones cumplan con las disposiciones aplicables en la materia.
[…]

Esto, porque tratándose de la demostración de los cargos realizados, las instituciones bancarias son quienes deben instrumentar los mecanismos necesarios para su operación y, por ende, generar prueba sobre quiénes autorizan dichas operaciones y aportarlas al procedimiento judicial en caso de suscitarse controversia.

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.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Lo anterior, toda vez que en autos constan documentales consistentes en el estado de cuenta a nombre de la parte actora, emitido por ***** ******** ** ******* ******** ******** ********** *** ***** ********** *******, del periodo correspondiente al mes de septiembre de dos mil veinticinco; así como, las tiras auditoras de los cajeros automáticos donde se efectuaron dichas disposiciones, de los que únicamente se puede advertir lo que ya ha quedado asentado, en el sentido de que efectivamente se realizaron las operaciones bancarias en las fechas antes indicadas; no así, **que al momento en que se llevaron a cabo esas operaciones, se cumplieron con los requisitos antes destacados y que <u>el sistema, en sí mismo, no fue vulnerado por algún agente externo</u>**, es decir, que no se trató de una clonación del plástico o de la usurpación de identidad de la persona autorizada para utilizar la tarjeta, para que, de esa

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

manera, se reitera, se pueda determinar que ninguna otra persona pudo haber realizado dichas operaciones bancarias.

En ese sentido, debe destacarse que, por lo que hace a las **tiras auditoras** de los cargos reclamados, ofrecidas por la demandada, constituyen documentos con tecnicismos poco comprensibles para quien no es experto en materia de informática, por lo que, dichas probanzas no pueden ser suficiente para demostrar que las operaciones que se encuentran registradas en estas, fueron aprobadas bajo el consentimiento de la parte que las desconoce, por lo que, es necesario que se someta a la interpretación de un experto, a fin explicar con claridad el contenido de dichas documentales y, así, estar en condición de determinar sus alcances, como lo era la **pericial en informática**; que si bien, fue admitida en audiencia preliminar, sin embargo, la misma fue declara **desierta**, pues, de otro modo, el suscrito juzgador se encuentra impedido para conocer la verdadera intención y contenido de ésta, al no ser un experto en lenguaje y códigos informáticos.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Sustenta lo anterior por su contenido jurídico substancial, la jurisprudencia I.3o.C. J/3 C (11a.), del Tercer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, consultable en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Undécima Época, Libro 21, Enero de 2023, Tomo VI, página 6220, con registro digital: 2025812, de rubro y texto siguientes:

> ***"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*

PJF - Versión Pública

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."

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

De igual forma, la prueba **confesional** a cargo del actor no resulta favorable para la parte demandada, toda vez que, aquél **admitió** haber recibido su tarjeta de débito con motivo de los contratos celebrados con la enjuiciada; y, que es el responsable de las operaciones que con ella se efectúen; el carácter personal e intransferible de la clave confidencial; y que, ésta quedó bajo su custodia, control y cuidado; siendo el único conocedor de la clave o número de identificación NIP de la tarjeta; que contractualmente aceptó que es responsabilidad del tarjetahabiente cualquier daño o perjuicio que pudiese sufrir como consecuencia del uso indebido; que es el único responsable de la guarda y custodia de la clave personal o NIP así como de la tarjeta plástica que accesa o sirve como medio de disposición de su cuenta de aperturada con la demandada; que puede efectuar retiros en los cajeros

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

automáticos de la demandada o de otras instituciones bancarias con las que el banco tenga celebrados acuerdos; y que, el actor es quien únicamente puede realizar retiros en cajero automático con su tarjeta y su firma electrónica mediante el uso de su clave confidencial; sin embargo, **negó expresamente** haber realizado los cuatro retiros en efectivo a través de cajero automático por la cantidad total que reclama en este juicio.

De ahí que, dicho medio de prueba, concatenado al caudal probatorio reseñado con antelación, es **inapta** para acreditar los extremos pretendidos por la demandada, formulados en el sentido de que fue la propia parte actora quien realizó las operaciones bancarias que reclama en el presente juicio, pues el hecho de que el actor haya admitido la recepción de su tarjeta de débito, así como el carácter personal e intransferible de la clave, contraseña o NIP de la tarjeta, e incluso, que es el único que puede realizar retiros en cajero automático con su tarjeta y firma electrónica mediante el uso de la clave confidencial, esto no implica que fue el usuario quien realizó las operaciones bancarias de que se trata en el presente juicio, respuestas que en nada benefician ni sustentan lo manifestado por la parte demandada.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Confesional a la que se le concede pleno valor probatorio, en términos de los artículos 1211 y 1287 del Código de Comercio;[3] así como, de la **tesis aislada c**onsultable en el Semanario Judicial de la Federación, correspondiente a la Quinta Época, Tomo LXXVIII, Pág. 3075, **de la otrora Tercera Sala** de la anterior integración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, **registro 350681**, de rubro y texto**:**

PJF - Versión Pública

[3] **Art. 1211**. La confesión puede ser judicial o extrajudicial.

Art. 1287. La confesión judicial hace prueba plena cuando concurren en ella las circunstancias siguientes:
I. Que sea hecha por persona capaz de obligarse;
II. Que sea hecha con pleno conocimiento y sin coacción ni violencia;
III. Que sea de hecho propio y concerniente al negocio;
IV. Que se haya hecho conforme a las prescripciones del capítulo XIII.

> ***"CONFESIÓN EN LOS JUICIOS MERCANTILES.*** *Conforme al artículo 1212 del Código de Comercio, es judicial la confesión que se hace ante Juez competente, ya al contestar la demanda, ya al absolver posiciones; y según el artículo 1235 del mismo código, cuando la confesión no se haga al absolver posiciones sino al contestar la demanda o en cualquier otro acto del juicio, no siendo en la presencia judicial, para ser perfecta, necesita de ratificación. De acuerdo con estos preceptos, debe decirse que si la confesión respecto a la existencia de un documento, fue hecha por el demandado durante la celebración de la audiencia respectiva, al contestar la demanda y en la presencia judicial, esa confesión resulta perfecta y plenamente probatoria, conforme al artículo 1287 del código citado; por lo que es inútil, en tales circunstancias una diligencia especial de reconocimiento del documento, en los términos de los artículos 1241 a 1245 del mismo ordenamiento, puesto que la confesión de que se trata, la viene a sustituir eficazmente."*

Con base en lo anterior, es dable reiterar que la institución bancaria tiene la obligación de ofrecer las pruebas pertinentes que acrediten que fue el usuario, en el caso, la parte actora, quien realizó las operaciones bancarias que reclama, dado que es la encargada de la implementación de las medidas de seguridad a efecto de poder verificar no sólo el monto de las disposiciones en efectivo, sino la efectiva utilización de la tarjeta que cuenta con mecanismo chip y el número de identificación personal de los usuarios.

Lo anterior, evidencia la necesidad de las pruebas pertinentes por parte de la enjuiciada para acreditar los citados extremos, sin que lo haya hecho, en tanto que las pruebas que ofertó, analizadas en lo individual y en su conjunto, e incluso confrontándolas entre sí, no demuestran que la parte actora fue quien realizó las operaciones bancarias que reclama en el presente juicio.

Sirve de apoyo a lo anterior, por su contenido, la jurisprudencia 1a./J. 16/2019 (10a.), sustentada por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Época, Libro 66, Mayo de 2019, Tomo II, página 1228, con registro digital: 2019919, de rubro: ***"NULIDAD DE PAGARÉ (VOUCHER). CARGA DE LA PRUEBA DE LAS OPERACIONES EFECTUADAS MEDIANTE EL USO DE TARJETA BANCARIA AUTORIZADAS A TRAVÉS DE LA DIGITACIÓN DEL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (NIP) EN DISPOSITIVOS DENOMINADOS "TERMINAL PUNTO DE VENTA".***

En relatadas circunstancias es evidente que la parte demandada era la que tenía la obligación de demostrar en primer término, la **carga probatoria de las operaciones materia de la litis y justificar de todas aquellas medidas de seguridad adoptadas que razonablemente puedan conducir a establecer la fiabilidad del mecanismo empleado en su ejecución.**

Ahora bien, en el presente asunto la parte demandada ***** ******** ** ******* ******** ******** ********** *** ***** ********** *******, con los medios de prueba ofrecidos no acreditó las medidas de seguridad necesarias requeridas que utiliza dicha institución bancaria para así demostrar la fiabilidad de sus sistemas (cajero automático), tampoco demostró que las operaciones fueron realizadas por la parte actora; por lo que, se concluye que dichas operaciones bancarias no se llevaron a cabo personalmente por el actor.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Por consiguiente, se llega a la conclusión **que se acredita el tercer elemento de la acción** consistente en que las cuatro disposiciones de efectivo en cajero automático impugnadas no fueron realizadas por la parte promovente, toda vez que, la parte demandada **no ofreció prueba idónea para demostrar la fiabilidad de su sistema al momento en que se realizaron las operaciones,** para que, con ello quedara presumida, y poder revertir la carga de la prueba a la parte actora; asimismo,

PJF - Versión Pública

tampoco acreditó que ésta última fue quien realizó personalmente las operaciones bancarias reclamadas.

Apoyan también a las consideraciones anotadas en esta sentencia, la presuncional legal y humana, así como, la instrumental de actuaciones ofrecidas por las partes; a las cuales se les concede valor probatorio en términos de los artículos 1294[4], 1305[5] y 1306, relacionados con el 1390 Bis 8, del Código de la materia, en virtud de que se tratan de actuaciones judiciales.

Diversas excepciones y defensas. Ahora, al dar contestación a la demanda, a parte de las ya estudiadas en conjunto con la sentencia, la institución bancaria opuso la **excepción** de **Sine Actione Agis**, sin embargo, se considera **infundada**, en virtud de que constituye una defensa no así excepción, dado que no se encuentra contemplada en el artículo 1122 del Código de Comercio y, en todo caso, lo que pretende es arrojar la carga de la prueba a la parte actora.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Resulta aplicable en apoyo a lo anterior, 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*

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

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

de obligar al juez a examinar todos los elementos constitutivos de la acción.

La reo también opuso la **excepción** de **Improcedencia de la acción por oscuridad e imprecisión de la demanda**, en la cual sostiene, que en la redacción de la demanda no relata circunstancias de modo, tiempo y lugar que le permitan a la demandada formular una adecuada defensa; aunado a que, en los hechos de la misma, no se identifica con claridad la causa de pedir y porque considera que los cargos son indebidos.

Sin embargo, dicha excepción es **infundada**, por lo que, debe establecerse que en términos de lo previsto por el artículo 322, fracción III, del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria del Código de Comercio, conforme el numeral 1390 bis 8, en la demanda se expresarán los hechos en que la actora funde su petición, narrándolos sucintamente, con claridad y precisión, con el propósito de que el demandado pueda producir su contestación y defensa.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Sustenta lo anterior, la jurisprudencia, 1a./J. 63/2003, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XIX, Marzo 2004, página 11, **registro: 181982,** emitida por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, que dice:

> ***"DEMANDA. LA OBLIGACIÓN DE EXPRESAR LOS HECHOS FUNDATORIOS DE LA ACCIÓN, SE CUMPLE CUANDO EL ACTOR HACE REMISIÓN EXPRESA Y DETALLADA A SITUACIONES, DATOS O A LOS CONTENIDOS EN LOS DOCUMENTOS ANEXOS A ELLA (LEGISLACIÓN DE LOS ESTADOS DE SONORA Y PUEBLA).*** *Si bien es cierto que los artículos 227, fracción VI, del Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Sonora y 229, fracción V, del Código de Procedimientos Civiles para el Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla, de aplicación supletoria a los juicios mercantiles, establecen el imperativo de que en la demanda se expresen con claridad y precisión los hechos en que se sustente*

PJF - Versión Pública

la acción que se ejercite, también lo es que tal obligación se cumple cuando el actor hace remisión expresa y detallada a situaciones, datos o hechos contenidos en los documentos exhibidos junto con la demanda, aun cuando éstos constituyan base de la acción, pues con esa remisión, aunada al traslado que se le corre con la copia de ellos, la parte demandada tendrá conocimiento de esos hechos para así preparar su defensa y aportar las pruebas adecuadas para desvirtuarlos."

En otras palabras, la demanda formulada en los términos expresados por la parte actora, le permitió a la demandada dar contestación sobre cada uno de los hechos narrados en la misma, además, ofrecer pruebas para controvertir la acción, de manera que al contrarrestar lo solicitado por su contraria, es obvio que entendió el contenido y alcance de la demanda entablada en su contra; por tanto, se advierte que no se impidió una adecuada defensa de la parte demandada, tan es así que hizo valer las excepciones y defensas ya analizadas.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Respecto a la **excepción Non Mutati Libelo**, de igual forma deviene **infundada**, ello, en virtud de que, como se pudo advertir de la secuela procedimental del presente juicio, la litis planteada no se enderezó ni sufrió algún tipo de modificación, puesto que la acreditación de los elementos de la acción encontró sustento en los medios de convicción que aportó al presente sumario, los que fueron debidamente reseñados y valorados de manera concatenada.

Por lo que respecta a la **excepción** que denomina **Presunción derivada del artículo 89 del Código de Comercio Federal de Procedimientos Civiles**, deviene innecesario su estudio, pues la demandada realiza manifestaciones que no se plantearon en la litis, en específico, hacer referencia a retiros y compras en efectivo que el actor reconoció como suyos, lo que el accionante no menciono.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Asimismo, se considera **infundada** la diversa excepción denominada como **improcedencia de la acción por el ejercicio de acciones subsidiarias**, sustentada en el argumento de que, las declarativas no pueden ir sucedidas de las de cumplimiento y pago.

Sin embargo, a criterio de quien aquí resuelve, contrario a lo que afirma la reo, las acciones declarativas pueden ir seguidas de las de cumplimiento y pago, pues estas no convergen en el mismo momento, antes bien, el proceso se divide en distintas etapas, siendo primero la declaración de una realidad legal, en el caso, la nulidad de las operaciones; afirmación que por sí misma no obliga a la otra parte a realizar una conducta.

En cambio, es en un segundo instante, cuando se ordena a la contraparte realizar una conducta específica, en el caso, a la cancelación de las operaciones, así como, a la devolución de la cantidad de dinero sustraída de la cuenta del actor sin su consentimiento.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

En ese sentido, no se advierte la imposibilidad alegada por la institución bancaria demandada; máxime, que no expresa mayores argumentos que soporten su dicho, así como, tampoco lo funda en algún precepto legal o criterio jurisprudencial.

Alegatos. Sin que pasen inadvertidos para quien aquí juzga, 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 y desahogadas, por lo que las partes deberán estarse a lo aquí decidido.

PJF - Versión Pública

5. Conclusión. En ese orden de ideas, lo procedente es declarar la **nulidad absoluta** de las operaciones reclamadas; y, por tanto, **condenar a la parte demandada** ***** ******** ** ******* ********* ********, a **cancelar** las **cuatro disposiciones de efectivo** en cajero automático, con cargo a la cuenta **********, realizadas los días **once, doce, trece** y **catorce,** éstas dos últimas reflejadas en el estado de cuenta el **quince**, todas, **de septiembre de dos mil veinticinco,** por la cantidad total de ********** ********** *** ********** ***** ****** ****** *********, asimismo, a **restituir** a la parte actora de dicho importe.

6. Intereses moratorios. La parte actora también reclama como prestación, el pago de los intereses legales que se han generado más los que se sigan generando y hasta la total solución del presente asunto.

Ahora, respecto del importe total derivado de las operaciones controvertidas con cargo a la cuenta de débito del accionante; es importante considerar que las partes no pueden pactar intereses por la cantidad dispuesta en ella; **sin embargo**, tomando en consideración que conforme lo dispuesto en el artículo 362 del Código de Comercio[6], que dice que los deudores que demoren el pago de sus deudas, deberán satisfacer, desde el día siguiente al del vencimiento, el interés pactado para este caso, o en su defecto a razón de la tasa legal del 6% (seis por ciento) anual.

Por tanto, el depositario aquí ***** ********* *** ****** ******** ******** ********** ** ***** ********** ******* ********* *****, tiene el deber de conservación del

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

patrimonio y de restitución cuando, entre otros supuestos, el depositante pretenda retirarlo a la vista a través de los medios que autorizan las normas relativas; por lo que, si alguien distinto al titular de la cuenta realiza un cargo que éste no reconoce y genera un menoscabo en su patrimonio, es posible presumir un descuido de la cosa depositada y, por ende, la obligación del depositario de responder al depositante, lo que lo coloca en una posición de deudor frente al cuentahabiente-tarjetahabiente acreedor.

Luego, si la institución bancaria depositaria del dinero no restituye el monto del cargo no reconocido al titular de la cuenta de depósito bancario de dinero a la vista que contrató, deberá pagar los intereses moratorios a razón del **seis por ciento (6%) anual**, en términos del artículo 362 del Código de Comercio.

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

En consecuencia, se **condena** a la mencionada demandada, al **pago de los intereses al tipo legal** del seis por ciento (6%) anual, es decir, punto cinco por ciento (0.5%) mensual, **calculados desde el día siguiente** en que se dispusierón cada una de las cantidades reclamadas de la cuenta de la parte actora; hasta la devolución total, cuya cuantificación deberá realizarse en ejecución de sentencia y mediante la incidencia que corresponda. Como se muestra a continuación:

	DESCRIPCIÓN	IMPORTE	FECHA CARGO	FECHA CUANTIFICACIÓN INTERESES
1	DIS. EFE.	*********	11-sep-25	12-sep-25
2	DIS. EFE.	*********	12-sep-25	13-sep-25
3	DIS. EFE.	*********	15-sep-25	16-sep-25
4	DIS. EFE.	*********	15-sep-25	16-sep-25
		**********		

Sirve de apoyo a lo anterior, la **jurisprudencia** 61/2020 (10a.), Semanario Judicial de la Federación, 11 de Diciembre de

PJF - Versión Pública

2020, Décima Época, Materia Civil, con número de **registro digital: 2022554**, de **la entonces Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación** que dice:

> ***"CARGOS NO RECONOCIDOS A TARJETA DE DÉBITO. PROCEDE EL PAGO DE INTERESES MORATORIOS POR LA FALTA O RETRASO EN LA RETRIBUCIÓN DE LAS CANTIDADES SUSTRAÍDAS, EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 362 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.***
>
> *Hechos: Dos Tribunales Colegiados de la misma especialidad, pero de distinto circuito, llegaron a conclusiones distintas sobre la procedencia del pago de intereses moratorios, en términos del artículo 362 del Código de Comercio, a cargo de la institución bancaria, cuando se han hecho cargos no reconocidos por el titular de la cuenta de depósito a que se vincula la tarjeta de débito y aquélla no retribuye de inmediato las cantidades sustraídas en perjuicio del cuentahabiente.*
>
> *Criterio jurídico: La Primera Sala resolvió que cuando el titular de una cuenta de depósito de dinero denuncie retiros no autorizados mediante el uso de tarjeta de débito, la institución bancaria debe retribuir las cantidades retiradas y, en caso de no hacerlo, pagar intereses ordinarios y moratorios por el retraso en que incurra a razón del 6%; pues en el contrato de depósito de dinero el depositario tiene un deber de cuidado sobre el dinero que le entrega el depositante.*
>
> *Justificación: Del análisis sistemático a los artículos 267, 271, 272 y 273 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; 332, 333, 334, 335 y 338 del Código de Comercio, 46, 48, fracción I, y 48 Bis 2 de la Ley de Instituciones de Crédito y demás aplicables en materia bancaria, tratándose de cargos no reconocidos efectuados con tarjeta de débito, la institución financiera depositaria tiene obligación de conservación y restitución del dinero cuya propiedad le transfirió el cuentahabiente y, por ende, cuando ocurre esta situación, tendrá el deber de responder por los montos sustraídos. En este sentido, del Código de Comercio se desprende lo siguiente: 1. El reembolso de cargos no reconocidos por el titular de una tarjeta de débito, vinculada a una cuenta de depósito de dinero abierta en una institución bancaria sí constituye una obligación a cargo de ésta como depositaria; pues aunque detenta la propiedad del dinero incurre en negligencia en la conservación de los fondos entregados para ser retirados a la vista por el depositante, y; 2. La*

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

obligación de reembolso en el caso de cargos no reconocidos se contrae cuando el titular de la tarjeta de débito denuncia el hecho a la institución y solicita su restitución. Conforme a estas premisas, el depositario tiene el deber de conservación del patrimonio y de restitución cuando, entre otros supuestos, el depositante pretenda retirarlo a la vista a través de los medios que autorizan las normas relativas (tarjeta de débito); por lo que si alguien distinto al titular de la cuenta realiza un cargo que éste no reconoce y genera un menoscabo en su patrimonio, es posible presumir un descuido de la cosa depositada y, por ende, la obligación del depositario de responder al depositante, lo que lo coloca en una posición de deudor frente al cuentahabiente-tarjetahabiente acreedor. Luego, si la institución bancaria depositaria del dinero no restituye el monto del cargo no reconocido al titular de la tarjeta de débito vinculada a la cuenta de depósito que contrató, deberá pagar, además de los intereses ordinarios que se hubieren pactado en el contrato de adhesión o cualquier otro instrumento convencional en la proporción que corresponda a la cantidad indebidamente sustraída, los intereses moratorios en razón del 6% anual, en términos del artículo 362 del Código de Comercio, no obstante la ubicación de este precepto en el Libro Segundo, Título Quinto, Capítulo Primero, del Código de Comercio que se ocupa del préstamo mercantil, porque debe reputarse su aplicación general y, por ende, aplicable a todos los contratos de carácter comercial en los que el deudor deba pagar un interés moratorio."

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a66206a6a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

7. Gastos y costas. Finalmente, con relación al pago de gastos y costas que las partes se reclaman recíprocamente en esta instancia, cabe destacar que el artículo 1084 del Código de Comercio, establece que la condenación en costas se hará, en principio, cuando así lo 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.

PJF - Versión Pública

*"**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."

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a66330000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

Asimismo, se advirtió que la excepción opuesta, reunió los requisitos mínimos necesarios para hacer posible su estudio en cuanto a la cuestión planteada, así como su resolución y efectos.

En tales consideraciones, **no procede hacer especial condena en costas**, por lo que cada una de las partes deberá soportar las que hubiera erogado en esta instancia.

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

"COSTAS EN MATERIA MERCANTIL. TEMERIDAD O MALA FE PARA SU CONDENA, CONFORME AL ARTÍCULO 1084, PÁRRAFO PRIMERO, DEL CÓDIGO DE COMERCIO. *El*

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

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, 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."

JOSE MANUEL CRUZ MORLET
706a6620636a6633000000000000000000247be
30/09/27 18:23:11

De igual forma, sirve de apoyo la jurisprudencia 9/2013 consultable en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Libro XVIII, Marzo de 2013, Tomo 1, página 574, registro digital 2003007, emitida por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación 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*

PJF - Versión Pública

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 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

RESUELVE:

PRIMERO. Resultó procedente el juicio oral mercantil promovido por ******* ****** ******, en contra de *****
******** ** *******
******** ********
********** *******
********** *** *****.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

por tanto, **se condena a la parte demandada** ***** ******** ** ******* ******** ******** ********** *** ********** *******, a **cancelar** las **cuatro disposiciones de efectivo** en cajero automático, con cargo a la cuenta **********, realizadas los días **once, doce, trece** y **catorce,** éstas dos últimas reflejadas en el estado de cuenta el **quince**, todas, **de septiembre de dos mil veinticinco,** por la cantidad total de ********** ********** *** ********** ***** ****** ****** *********; asimismo, a **restituir** a la parte actora de dicho importe.

TERCERO. Por las razones anotadas en el considerando **6** de la presente sentencia, se **condena** a la demandada ***** ******** ** ******* ******** ******** ********** ******* ********** *** *****, al pago del **interés moratorio** al tipo legal reclamado por su contraria.

Versión Pública

CUARTO. Como se indicó en el considerando **7** de esta determinación judicial, no procede hacer especial condena en costas, por lo que las partes deberán soportar las que hubieran erogado en esta instancia.

Las partes quedan notificadas en términos del artículo 1390 bis 22 del Código de Comercio.

Yuri Alí Ronquillo Vélez, Juez de

PJF Versión Pública

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

EVIDENCIA CRIPTOGRÁFICA - TRANSACCIÓN

Archivo Firmado:
176530431_3822000040962694013.p7m
Autoridad Certificadora:
Autoridad Certificadora Intermedia del Consejo de la Judicatura Federal
Firmante(s): 2

FIRMANTE				
Nombre:	JOSE MANUEL CRUZ MORLET	**Validez:**	BIEN	Vigente
FIRMA				
No Serie:	70.6a.66.20.63.6a.66.33.00.00.00.00.00.00.00.00.00.02.47.be	**Revocación:**	Bien	No revocado
Fecha (UTC/ CDMX)	26/11/26 20:34:36 - 26/11/26 14:34:36	**Status:**	Bien	Valida
Algoritmo:	RSA-SHA256			
Cadena de firma:	af 94 77 ca 6a de 37 1f 73 db 7a 4b 06 73 15 64 60 d0 ca ee ad 05 35 5e 8e ee 77 f1 5e bc 30 bf fb c7 75 c0 de eb d7 d0 a8 0c 06 60 c8 e9 40 d4 63 1b c1 ca 64 86 68 1f 5e 46 f1 fd a6 13 fb 31 90 37 ae ed 5e f8 c8 44 46 49 dd 39 ee 66 41 fe 3b 25 83 08 2c 8e 0a 1c 29 64 33 7b d0 e8 0d bd 65 fb 4a 47 87 a8 61 c1 7c 96 74 95 1e 25 69 a3 87 7b 82 05 72 ed 05 b3 e4 59 e2 ff fe b2 82 14 6f f3 0d f6 26 89 fd 81 b9 c4 af 72 ec 40 04 40 42 6f 3d 7a 09 fd 09 b2 25 32 d8 15 2f cb 05 72 cd 45 46 ce c3 61 3b 28 19 68 c1 d1 6d 78 ed 75 7a 88 f9 cf ce 10 2b dd 69 83 d1 e1 cb 51 94 48 cd 05 f0 02 39 35 b3 90 54 f6 af b4 d4 cf 97 ec d1 f0 be 37 ab 99 66 64 79 d0 5f 1f 4f 43 b4 d0 39 be a4 88 5d 74 c6 01 40 33 db 52 3e 50 bd 01 94 01 dd e3 39 76 41 e2 c6 dc 39 d3 85 2c de 5c e0 4c 7c 53 e7 d3 bd 20 cf c0 57 d8 5c 40 e0 c4 f1 b5 ab d2 5b 5a 1f be 93 6f ba 63 c1 18 ff 0b ac 0e 9f 31 77 a7 f4 9f 48 8a 3b dc ed f9 67 ce 60 8a 19 bf c3 e3 99 7f 2b c4 98 15 18 2f 7a f3 64 2c 83 80 1f d3 cc 3f 6f 9d a0 a9 22 d2 e6 a5 f9 3a 1d 7a 90 5f ea 01 d6 ee 63 22 c7 b8 34 cb a5 ff fd b0 fa e1 4f 0e 1d 62 15 5f 0d c1 8d d6 99 d1 1d 15 9c 7e 83 cd 1a bd 16 fa c6 79 5f 5d			

OCSP	
Fecha: (UTC/ CDMX)	26/11/26 20:34:37 - 26/11/26 14:34:37
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.66.33.00.00.00.00.00.00.00.00.00.02.47.be

TSP	
Fecha : (UTC/ CDMX)	26/11/26 20:34:37 - 26/11/26 14:34:37
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:	240200091
Datos estampillados:	stc9q+1Z1aXlZ5kyjPAYdzFEBV8=



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)	26/11/26 20:36:53 - 26/11/26 14:36:53	**Status:**	Bien	Valida
Algoritmo:	RSA-SHA256			
Cadena de firma:	9c 29 8b 7f 89 af 3c ff 9a b3 68 81 9a 89 8a ee ec d8 62 a1 69 35 94 3f 2c 81 8e d4 a8 85 4c 01 b5 c0 6c 51 7d 63 be a5 99 7d fb 07 31 f5 66 e6 d6 dc 1a 1b d5 42 d5 35 8d 65 4d f9 bd 33 a9 97 e9 9c dd eb 53 47 a6 9f 3a ff dc e2 1c 3b 61 22 89 bc 45 56 ec d4 0e 5a 00 01 02 3f 7b 6e ca 3b 69 27 08 27 e3 e3 18 e9 4f b3 18 18 4a da bd a2 70 8c d0 f6 5c 24 cf 77 ad 0a 55 73 64 7f 5b 0a 1b 0e 4b 78 4c b3 3f 71 2e 70 45 fd 1b f8 8b 8e fe b0 b5 18 6d c6 bf 8d f6 86 53 c8 04 89 a1 fb 86 d3 a1 58 fe 8a cc 37 91 62 2d c0 24 b1 ee d8 79 93 cd ba 78 d4 23 ef 17 62 5a 60 2b 04 b4 e1 a0 b9 30 53 40 89 c1 2b 3b 96 b8 a6 0d 6c 68 fe 4a 59 09 2f 6b 1a e3 04 ab 7f 8a 95 94 83 61 8b 67 f6 cf d7 16 e4 a4 cc 58 b5 9c 07 7e 2b f0 13 7f 73 76 0c f9 16 d6 fc 0b f4 52 6f 46 b3 7c 14 29 6e c1 09 f8 42 c4 11 fc 32 5b 98 13 b3 0c f4 03 64 df 44 1e ef 73 aa 47 01 dc 4a fa 75 0b 6f f4 67 fa 4f b1 f6 54 f7 ef fc e1 a6 36 59 f4 8c c3 67 50 79 93 d6 1a 1a fd 87 7a bb a5 f6 c9 79 53 2a af 8d ad fd 7a 96 71 9e 42 86 83 05 b3 73 83 fa ca 49 99 bb 83 91 2b bd cd c1 24 af 07 96 d7 90 dc 3a 82 a1 d7 f7 70 cc 67 74 42 9d 38 c2 30 07 26 66 4e df 25 83 22 83 4e d7 2c f2 96 df			

OCSP	
Fecha: (UTC/ CDMX)	26/11/26 20:36:54 - 26/11/26 14:36:54
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)	26/11/26 20:36:54 - 26/11/26 14:36:54
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:	240203663
Datos estampillados:	hYbloDMpX9v/ty8hmGyF0zbyyQo=

PJF - Versión Pública

El veintiseis de noviembre de dos mil veintiseis, el licenciado José Manuel Cruz Morlet, 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