

## SENTENCIA

Aguascalientes, Aguascalientes, a **veinticinco de octubre del dos mil veintiuno.**

**V I S T O S**, para resolver los autos del expediente número **0021/2019** que en la vía **ORAL MERCANTIL** promueve la C. **\*\*\*\*\*** en contra de **\*\*\*\*\* y el tercero llamado a juicio \*\*\*\*\***, y, siendo su estado el de dictar **Sentencia Definitiva**, se procede a dictarla bajo los siguientes:

### CONSIDERANDOS:

**I.-** Reza el artículo 1324 del Código de Comercio que: *“Toda sentencia debe ser fundada en ley, y si ni por el sentido natural ni por el espíritu de ésta se puede decidir la controversia, se atenderá a los principios generales del derecho, tomando en consideración todas las circunstancias del caso”*.

**II.-** La suscrita Juez es competente para conocer el presente juicio atento a lo dispuesto por el artículo 1104 fracción II del Código de Comercio, el cual dispone que será competente para conocer del juicio el del lugar designado en el contrato para el cumplimiento de la obligación.- En el presente caso, según se desprende del documento base de la acción, se estableció como lugar de pago esta ciudad de Aguascalientes, de donde deriva la competencia de esta autoridad.

**III. -** El actor **\*\*\*\*\*** comparece a demandar a **\*\*\*\*\***, por el pago y cumplimiento de las siguientes prestaciones:

*“a) La declaración que haga su señoría de que es inexistente el crédito y el adeudo de \$29,533.64 (VEINTINUEVE MIL QUINIENTOS TREINTA Y TRES PESOS 64/100 M.N.), más sus anexidades legales, crédito derivado de la emisión y uso aparente de una tarjeta de crédito que no solicité, no recibí, y por ende no utilicé jamás ni pueden imputarse a mi persona las operaciones bancarias que en su caso hubiesen sido efectuadas con la misma.*

b) La declaración que haga su señoría en el sentido de que debe de eliminarse del buró de crédito y de cualquier historial bancario el adeudo cuya inexistencia será acreditada.

c) El pago de gastos y costas que origine el presente Juicio.” (Transcripción literal visible a foja dos de los autos).

IV.- \*\*\*\*\*, dio contestación a la demanda, negando la procedencia de todas y cada una de las prestaciones que les son reclamadas y el **tercero llamado a juicio \*\*\*\*\***, no dio contestación a la demanda .

V.- La actora \*\*\*\*\* basó sus pretensiones en que:

“1. El día diecisiete de agosto de 2017, al ingresar al portal web de la banca en línea correspondiente a las cuentas bancarias de mi propiedad denominadas: **Inversión Mujer \*\*\*, Mujer \*\*\* y tarjeta de crédito \*\*\***, que tenía con el banco demandado, apareció, **por primera vez**, información relativa a una tarjeta de crédito totalmente desconocida para mí.

Esa tarjeta tenía como número de cuenta \*\*\*\*\*, y reportaba la página web un saldo por pagar de \$29,533.64 (VEINTINUEVE MIL QUINIENTOS TREINTA Y TRES PESOS 64/100 M.N.).

Ante el desconocimiento de esa tarjeta y del saldo en mi contra, llamé al número \*\*\*\*\* (\*\*\*) para aclarar esta situación y una ejecutiva \*\*\* que me respondió, me dijo que esa tarjeta sí aparecía a mi nombre y que había sido recibida por una persona de nombre \*\*\*\*\* en noviembre de 2016, en el domicilio que el banco tenía registrado como mío, y que se ubicaba en \*\*\*\*\*, que si bien había sido mi domicilio, para noviembre de 2016 ya no era el domicilio que yo tenía.

...

La funcionaria bancaria no me quiso proporcionar más información sobre la tarjeta, el saldo y la persona que recibió la tarjeta, pero me indicó que acudiera con la ejecutiva de cuenta en la sucursal para que me lo informara, quien me comentó que no tenía esos datos.

Reitero, que fue esta la primera vez que esta supuesta tarjeta de crédito a mi nombre apareció en mi página de banca en línea y

jamás he recibido ni un solo estado de cuenta a mi correo electrónico de la misma, ni de manera impresa, ni notificaciones a mi teléfono como ocurre cuando las instituciones bancarias hacen cargos, como sí ocurría con mi tarjeta de crédito real que vengo usando desde hace varios años.

El número de folio que me fue proporcionado con motivo de la llamada referida hecha al servicio \*\*\*\*\* de parte de la ejecutiva \*\*\* que me atendió para darle seguimiento a esa aclaración fue el número \*\*\*.

...

2. Ese mismo día diecisiete de agosto, envié al *Centro de Contacto* \*\*\* ([centrodecontacto@\\*\\*\\*.com](mailto:centrodecontacto@***.com)) los siguientes documentos:

a) Carta indicando que no reconozco el saldo deudor en la (tarjeta de crédito) TDC número \*\*\*\*\* debido a que no solicité, tramité, ni recibí el plástico mencionado, fecha de emisión de la carta, número de folio (otorgado en \*\*\*) y mi nombre y firma. En dicha carta incluí una descripción similar a la redactada en el párrafo anterior.

b) Copia de comprobante de domicilio actual.

c) Copia de identificación oficial por ambos lados.

Además, cancelé el resto de mis cuentas en \*\*\* por la enorme molestia e inconformidad por la aparición de esta tarjeta supuestamente a mi nombre, que no solicité.

...

3. El día dieciocho de agosto del 2017 recibí la respuesta del *Centro de Contacto* \*\*\* en el que me indicaban que la documentación presentada estaba "incompleta" porque no se adecuaba al formato exigido ya que la carta antes remitida incluía la explicación que referí en el hecho precedente, por lo que redacté otra carta con sólo fecha, mi nombre y firma con el siguiente texto:

"Quiero dejar establecido que no reconozco ese saldo deudor, debido a que yo no solicité, tramité ni recibí el plástico mencionado, correspondiente a la cuenta \*\*\*\*\*". Además, volví a enviar la copia de mi domicilio actual y de mi identificación oficial."

...

4. El día veintiuno de agosto del 2017 recibí la siguiente respuesta del mismo **Centro de Contacto \*\*\***:

"Estimado cliente: **\*\*\*\*\*** Asunto: folio **\*\*\*\*\***  
Le informamos que su folio se ha turnado al área responsable del seguimiento. La fecha máxima de solución es el 06/11/2017 04:54:00 p.m.

Si usted desea consultar el estatus de su petición, podrá comunicarse al Centro de Contacto utilizando el número de folio: **\*\*\*\*\***  
Agradecemos su preferencia. Atentamente. **Centro de Contacto \*\*\*-Ixe**"

...

5. Tal y como lo indicaron en la respuesta referida, el día seis de octubre del 2017, marqué telefónicamente al número ordenado junto con el folio asignado. La sorpresa fue que por "respuesta" obtuve una grabación que citaba que el caso había sido "resuelto en mi contra".

...

6. Por lo anterior, el diecisiete de noviembre del 2017 presenté Queja por escrito ante La Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros Delegación Aguascalientes, CONDUSEF; en la que se narraron los hechos explicados en esta demanda hasta el momento.

La Comisión abrió el Expediente número **\*\*\*\*\*** y señaló fecha para audiencia la que se celebró el veinte de diciembre del 2017.

...

7. En la audiencia **\*\*\*\*\***, a través de su apoderada, Licenciada **\*\*\*\*\*** presentó el informe por escrito que se transcribe:

Sobre el particular me permito informar que la presente reclamación se ha determinado como improcedente, luego de realizadas las investigaciones pertinentes se determinó que en el expediente la tarjeta de crédito número **\*\*\*\*\*** existe un contrato solicitud signada por la hoy reclamante Con relación a la documentación requerida se PROPORCIONA:

- a) Copia de solicitud/contrato de la cuenta
- b) Acuse de entrega de plástico.

c) *Copia de la identificación oficial.*

d) *Copia de la solicitud de antecedentes en el reporte de crédito.*

*En caso de que la usuaria desconozca la firma en tales documentos, se reitera que es sólo la autoridad judicial mediante el peritaje respectivo quien podrá determinar si la firma le pertenece o no al cliente, y no el conciliador quien carece de tales atribuciones.*

*Respecto a las operaciones no reconocidas, se manifiesta que son extemporáneos, en términos del artículo 23 de la ley para la transparencia y ordenamiento de los servicios financieros.*

*Debido a lo anterior se solicita se dejen a salvo los derechos y sin efecto los apercibimientos de sanción.*

*Informe cuyo contenido es falso, lo mismo que los documentos adjuntos ya que la suscrita, no reconozco el saldo deudor antes precisado, debido a que como manifesté en líneas anteriores, yo no solicité, tramité ni recibí el plástico mencionado y por lo tanto no realicé ninguna compra ni ninguna operación bancaria que me pueda ser imputada.*

*A dicho informe se anexó documentación, consistente en:*

*a) La Solicitud de Tarjeta de Crédito, haciendo notar que, respecto a dicha solicitud, no la suscribí, no la firmé y mucho menos la llené, ya que las firmas que aparecen en ella no son las mías, por no provenir de mi puño y letra. Igualmente, la letra que aparece en el resto del documento con datos personales míos, fueron plasmados con una letra que no es la mía, por no provenir de mi puño y letra, es decir yo nunca llené dichos datos y jamás los proporcioné. Como se probará.*

*Respecto al acuse de recibido de fecha treinta de noviembre del 2016, donde afirma el banco demandado, que la tarjeta de crédito fue recibida por mi parte, en mi domicilio, y por algún familiar mío, esto es falso, pues en primer lugar, hago notar que dicho plástico, no fue recibido por mi parte personalmente, ni lo firmé pues no obra en dicho documento firma plasmada de mi puño y letra, ni tampoco fue recibida por algún familiar mío, pues desconozco quien es \*\*\*\*\* quien no es familiar*

mío, ni conocido, manifestando Bajo Protesta de Decir Verdad, que no tengo hijo o familiar con ese nombre, sumado a que en la fecha en que se recibió dicho documento que fue el día treinta de noviembre del 2016, fecha en la que la suscrita ya no vivía en el domicilio \*\*\*\*\*, puesto que en esa fecha yo tenía mi domicilio particular en \*\*\*\*\*, pues vivo en este último domicilio desde el año de 2013, porque es imposible que yo haya recibido dicha tarjeta de crédito.

...

8. Por lo que enterada de dicho informe presentado por la citada Institución Financiera, ratifiqué mi reclamación y aclaré con vista a los anexos que se agregaron al mismo, que los datos que contiene la solicitud de la tarjeta, no corresponden a mi persona; que el domicilio asentado en la solicitud ubicado en \*\*\*\*\*, es un domicilio que tuve hasta el año de 2013; que la referencia (persona de referencia) identificada como \*\*\*\*\*, no la conozco; que el correo electrónico señalado en la solicitud no es el mío; que la firma que calza la solicitud de la tarjeta no corresponde a la mía; que no tengo negocio propio; que el acuse de entrega recepción de la tarjeta de fecha treinta de noviembre del 2011, emitido por \*\*\*\*\*, no lo reconozco porque se trata de una persona que yo no conozco; además señalé que el domicilio en que supuestamente se entregó la tarjeta "\*\*\*\*\*, no era en esa fecha mi domicilio; y lo señalé haciendo énfasis que estábamos ante el caso de un robo de identidad, por lo que solicité que dicho banco, cancelara la tarjeta de crédito y el saldo del mismo.

También hice hincapié que el Banco tiene en su poder información mía ya que he sido cliente de este desde hace más diez años. Por lo que solicité se corriera traslado a la apoderada del banco con mi escrito inicial de reclamación y mi credencial de elector.

Por su parte la apoderada del banco en la audiencia manifestó que ratificaba su informe, señalando que la reclamación es improcedente por lo precisado en el mismo, por lo que no fue posible llegar a un acuerdo conciliatorio y que no era la voluntad del Banco demandado la de someterse al arbitraje ante dicho Organismo, solicitando se dejaran a salvo

los derechos de las partes para hacerlos valer ante los tribunales competentes.

9.- La CONDUSEF con motivo de lo manifestado por las partes emitió varios acuerdos entre ellos el ACUERDO SEGUNDO, donde difirió la audiencia para las diez horas del día veintitrés de enero del 2018 requiriendo al banco demandado para que rindiera un informe adicional en el que se pronunciase sobre las manifestaciones vertidas por mi persona como reclamante en la audiencia.

...

10. En la subsecuente audiencia celebrada ante CONDUSEF, injustificadamente \*\*\*\*\*, a través de su apoderada Licenciada \*\*\*\*\*, manifestó en el informe que le fue requerido por dicha instancia lo siguiente que se trasunta:

Me permito informar que la presente reclamación se ha determinado como improcedente, luego de realizadas las investigaciones pertinentes, se determinó que en el expediente de la tarjeta de crédito número \*\*\*\*\*, existe un contrato solicitud signada por la hoy reclamante.

Con relación a la documentación requerida se PROPORCIONA:

- a. Copia de solicitud/contrato de la cuenta
- b. Acuse de entrega de plástico.
- c. Copia de la identificación oficial.
- d. Copia de la solicitud de antecedentes en el reporte de crédito.

En caso de que la usuaria desconozca la firma en tales documentos, se reitera que es sólo la autoridad judicial mediante el peritaje respectivo quien podrá determinar si la firma le pertenece o no al cliente, y no el conciliador quien carece de tales atribuciones.

Respecto a las operaciones no reconocidas, se manifiesta que son extemporáneos, en términos del artículo 23 de la ley para la transparencia y ordenamiento de los servicios financieros.

*Debido a lo anterior se solicita se dejen a salvo los derechos y sin efecto los apercibimientos de sanción.*

*Como se desprende del contenido de ese segundo informe, la Institución financiera demandada, reiteró el mismo informe anteriormente presentado, y en uso de la voz la apoderada del banco ratificó en todas y cada una de sus partes su informe, señalando que la reclamación es improcedente por los argumentos precisado en el mismo, por lo que no sería posible llegar a un acuerdo conciliatorio señalando además que no era voluntad del Banco someterse al arbitraje de CONDUSEF y que se diera por concluido el asunto.*

*La suscrita en uso de la voz manifesté, en esa segunda audiencia que, enterada del informe de la Institución Financiera, ratificaba mi reclamación oponiéndome al contenido de los informes, expresando que es evidente a simple vista que la firma que calza la solicitud del crédito objetado no es la mía y que estamos ante un caso de robo de identidad, haciendo énfasis en que yo no recibí la tarjeta de crédito objetada, por lo que solicité se me dejarán a salvo mis derechos para hacerlos valer antes los Tribunales Competentes, y pedí a la CONDUSEF, para que emitiera un Dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.*

*...*

*11. Igualmente, la CONDUSEF emitió el ACUERDO TERCERO en el que se señaló que visto que no fue posible avenir los intereses de las partes aunado a que, una vez consultado el Registro de Ofertas Pública del Sistema Arbitral, la Institución Financiera reclamada, declinó someterse al arbitraje propuesto, con fundamento en el artículo 68 fracción VII párrafo primero de la citada ley, dejando a salvo los derechos de las partes para hacerlos valer ante los tribunales competentes.*

*Y emitió en el ACUERDO CUARTO, con base a lo solicitado por mi parte la emisión del dictamen antes señalado, dicha Comisión ordenó que se turnara el citado asunto a la Dirección General de*



*Dictaminación y Supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, para emitir el mismo.*

...

*12. En la Ciudad de México, el día veintitrés de febrero del 2018, el Licenciado \*\*\*\*\*, Director de Dictaminación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 68 bis y 68 bis 1, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y previó acuerdo del Comité de Dictámenes en sesión celebrada en esa misma fecha, en términos del artículos 17, fracción XXI y 38, del Estatuto Orgánico de esa Comisión Nacional, emitió el: ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTIENE EL DICTAMEN VALORACIÓN TÉCNICA Y JURÍDICA, RELATIVO A LA SOLICITUD CONTENIDA EN EL EXPEDIENTE NÚMERO 2017/010/24078, CON MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN PRESENTADA POR LA C. \*\*\*\*\*, A QUIEN DENOMINÓ "EL USUARIO" EN CONTRA DE \*\*\*\*\*, A QUIEN DENOMINÓ LA "INSTITUCIÓN FINANCIERA".*

*Con los siguientes Considerandos que a continuación se transcriben:*

*"PRIMERO.- Tal como consta en el expediente con base en el artículo 68 fracción VII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se dejaron a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer ante los tribunales competentes en la vía que proceda, razón por la cual "EL USUARIO", solicitó la emisión del dictamen correspondiente a su reclamación en contra de "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA".*

*SEGUNDO.- De las constancias insertas en el expediente se advierte que "EL USUARIO", señaló como domicilio el ubicado en \*\*\*\*\*, y "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA" el ubicado en \*\*\*\*\*.*

*TERCERO.- Del expediente de conciliación se desprende que "El USUARIO", solicita la cancelación de la tarjeta de crédito numero \*\*\*\*\*, que desconoce haber solicitado, contratado, recibido, activado y/o*

utilizado, así como, el reconocimiento de no adeudo del saldo insoluto de \$29,533.64 (VEINTINUEVE MIL QUINIENTOS TREINTA Y TRES PESOS 64/100 M.N.), que refleja dicho plástico.

"LA INSTITUCIÓN FINANCIERA", por conducto de su apoderado legal, manifestó que la reclamación era improcedente, ya que, dentro del expediente de la tarjeta de crédito reclamada de su representada, se encontraba una solicitud signada por "EL USUARIO", aunado a que el plástico fue entregado en un domicilio que coincidía con el establecido en la identificación de "EL USUARIO", que obra en el mismo expediente.

En ese sentido, se realizó el análisis de todos y cada uno de los documentos que integran el expediente en que se actúa, observando que "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA", para desvirtuar el dicho de la parte reclamante, en el sentido que no solicitó y/o contrató, la tarjeta de crédito numero \*\*\*\*\*, debió de acreditarlo con el o los documentos correspondientes, es decir, que dicha línea de crédito se solicitó y contrató con la documentación idónea, lo anterior con la finalidad de darle a "EL USUARIO" la seguridad en las operaciones bancarias que se realizan en dicha institución financiera, situación que en la especie no sucedió, ya que se solicitó y contrató una tarjeta de crédito a nombre de "EL USUARIO", con una identificación que no correspondía a la de la persona que la exhibía, y en consecuencia, con documentación, que contiene firmas que no corresponden con la del puño y letra del usuario, por lo que se considera que la originación del crédito no se encuentra debidamente sustentada.

Lo anterior, en virtud de que la "SOLICITUD DE TARJETA DE CRÉDITO", y del acuse de entrega, que en copia simple exhibió "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA" se aprecia que la firma estampada es distinta a la contenida en la credencial para votar, expedida por el Instituto Nacional Electoral en favor de "EL USUARIO", aunado a que exhibe una "AUTORIZACIÓN EN CARGO A CUENTA", que no contiene firma alguna, circunstancias que fortalecen el argumento de que "EL USUARIO" **no otorgó su consentimiento** para la celebración de Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente con expedición de tarjeta con la

*“INSTITUCIÓN FINANCIERA”, por lo que “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA”, por lo que la “INSTITUCIÓN FANANCIERA” no se encuentra facultada para requerir a “EL USUARIO” el pago del saldo deudor del plástico en comento, debiendo realizar su cancelación.*

*Asimismo, de haber acreditado "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA" la solicitud y entrega de la tarjeta de crédito, debió acreditar su contratación y activación por parte de "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA", sin embargo, no exhibió documento alguno que acreditara la contratación, así como, solicitud o autorización para su activación por parte de "EL USUARIO", aunado a que tampoco exhibió documento sustento de la entrega del Número de Identificación Personal (NIP) ligado a este, y de los comprobantes soporte de las operaciones que generaron el saldo deudor objetado, exhibiendo únicamente una solicitud, y un acuse de entrega, con firmas notoriamente distinta a la de su cliente. En este tenor, resulta aplicable, lo dispuesto en los artículos 46, fracción VII, y 77 de la Ley de Instituciones de Crédito, el artículo 1794, fracción 1, interpretada a contrario sensu, del Código Civil Federal, además del artículo 7 primer párrafo, CAPITULO II. DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, SECCIÓN I. DISPOSICIONES COMUNES, de las "DISPOSICIONES de carácter general en materia de transparencia aplicables a las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas", publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 30 de octubre del 2014.*

*Refuerza este criterio la siguiente tesis:*

*Registro No. 241 063 Localización: Séptima Época  
Instancia: Tercera Sala Fuente: Semanario Judicial de la Federación  
Volumen 103-108, Cuarta Parte Pagina: 79 Tesis Aislada Materia(s):  
CONTRATOS, EXISTENCIA DE LOS.  
REQUISITOS."*

*Lo anteriormente narrado en los anteriores hechos obra en la copia certificada del expediente número 2017/010/24078 tramitado ante la CONDUSEF, misma que se acompaña con la presente demanda,*

igualmente se exhibe el original de dicho dictamen junto con el presente escrito.

...

13. Es claro que **\*\*\*\*\***, provocó un daño patrimonial, y perjuicio en mi peculio por la cantidad de \$29,533.64 (VEINTINUEVE MIL QUINIENTOS TREINTA Y TRES PESOS 64/100 M.N.) al haber emitido, sin mi consentimiento un tarjeta de crédito con número **\*\*\*\*\***, que nunca, solicité, ni con ella jamás realicé ni autoricé ningún retiro, transferencia, operación bancaria, compraventa o disposición que dieron origen al adeudo objetado.

Haciendo notar que la Institución de Crédito en sus dos informes que presentó ante CONDUSEF, no pudo desvirtuar mi dicho como parte reclamante, en el sentido que no solicité y/o contraté, la tarjeta de crédito numero **\*\*\*\*\***, lo debió de acreditar con él o con los documentos correspondientes es decir que dicha línea de crédito se solicitó y contrató con la documentación idónea, lo anterior con la finalidad de darme a mí como usuaria la seguridad en las operaciones bancarias que se realizan en dicha institución financiera, situación que en la especie no sucedió, ya que con la documentación que exhibió **\*\*\*** junto con sus informes en CONDUSEF, se evidenció que se solicitó y contrató una tarjeta de crédito a mi nombre con una identificación que no correspondía a mi persona, y en consecuencia, con documentación, que contiene firmas que no corresponden con la del puño y letra de la aquí demandante, por lo que la supuesta solicitud realizada por mi parte dicha tarjeta de crédito, no se encuentra debidamente sustentada.

...

Dentro del expediente **\*\*\*\*\*** y hasta la fecha, el citado Banco no ha acreditado que la aquí demandante haya solicitado la multicitada tarjeta de crédito de las que derivó en las operaciones bancarias no reconocidas por mi parte; y en dicho expediente, no presentó, documentación alguna para justificarlo hecho que debió haber probado y acreditado la Institución de Crédito demandada, lo que no hizo, teniendo la

*carga de la prueba de acreditar que fue la suscrita fue quién solicitó dicho plástico y que firmó la solicitud de tarjeta de crédito, lo que no hizo.*

*...*

*15.- Igualmente el banco debió haber sustentado que yo haya solicitado, instruido y/o, autorizado y/o realizado las operaciones bancarias, como lo afirma en sus dos informes, con la documentación idónea, que justificara que la solicitud de la tarjeta y las compraventas u operaciones que se hicieron con ella, fueron realizadas por mi parte, esto de forma indubitable, lo que tampoco sucedió, y no lo acreditó; pues nunca solicité el citado plástico, ni efectué dichas operaciones bancarias, lo que se manifiesta Bajo Protesta de Decir Verdad.*

*...*

*16. Lo narrado en los anteriores hechos, se apoya, se fundamenta y es acorde al contenido del DICTAMEN OPINIÓN TÉCNICO JURÍDICA, RELATIVO A LA SOLICITUD CONTENIDA EN EL EXPEDIENTE NÚMERO 2017/010/24078, emitido el veintitrés de febrero del 2018, por el Licenciado \*\*\*\*\*, Director de Dictaminación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, antes transcrito; donde concluye que se desprenden elementos para la procedencia de lo reclamado por mi parte tanto en CONDUSEF, como en la demanda, toda vez operaciones que no realicé ni autoricé, y que realizó sin mi consentimiento personal de dicha institución de crédito en detrimento de mi patrimonio, pues está tiene la obligación de eliminar de mi patrimonio un adeudo que tiene cargado a mi nombre de manera injustificada, pues existió dolo y de mala fe de su personal, ya que por causas imputables a su parte, sufrí un menoscabo patrimonial consistente en un adeudo. La que es cierta, determinada, líquida y exigible por lo antes dicho. Es por ello, que me veo en la necesidad de demandar las prestaciones antes señaladas, precisadas en el proemio de esta demanda.*

*...*

*17. El servicio que prestan los bancos para financiar a los usuarios mediante el uso de tarjetas de crédito es por supuesto un acto*

jurídico, y como tal se halla regulado por la teoría general de los actos jurídicos. Para que una institución financiera este en posibilidad de hacer cargos a las personas, mediante ese tipo de servicios es necesario que se pacte en un contrato mercantil el tipo de crédito en cuestión y sus condiciones.

En el caso que nos ocupa, no existe manifestación de la voluntad emitida por mi persona para que se me autorizara la apertura del crédito que se vinculó con la tarjeta que corresponde al de cuenta \*\*\*\*\*, de la institución demandada.

Estamos pues en presencia de un acto jurídico inexistente, que para efectos prácticos equivale a la nulidad absoluta de los actos jurídicos ya que no fue satisfecho uno de los elementos de existencia de los actos jurídicos, a saber, la emisión de la voluntad, en este caso, de la persona a la que se está haciendo el cargo.

Se demostrará pericialmente como ya se ha señalado que desde su origen el acto jurídico en cuestión no fue emitido por mi persona ya que no solicité la apertura de crédito, no firmé documento alguno para el banco demandado, no recibí y mucho menos dispuse de cantidad alguna con la tarjeta de crédito en cuestión, luego es incuestionable que los efectos jurídicos de los actos mercantiles que pesan sobre mi patrimonio con motivo de la expedición de dicha tarjeta deben de ser destruidos retroactivamente mediante la declaración que haga su señoría de inexistencia y nulidad absoluta de todos los actos jurídicos realizados por el banco incluida la orden y ordenes de registro en el Buró de Crédito.” (Transcripción literal visible a fojas dos a la veintiséis de los autos).

Por su parte la demandada \*\*\*\*\*, al dar contestación a la demanda, en cuanto a los hechos señala que:

“1.- Este primer inciso correlativo de la demanda que se contesta toda vez que la actora narra varios hechos en el mismo inciso se le contestan de la siguiente manera:

a).- Con relación a la narración del tiempo, modo y lugar de como afirma la parte actora haber ingresado al portal de internet de

la demandada, por tratarse de hechos que no son propios de mi representada, se ignoran.

**b).**- Con relación a la afirmación de la actora de que al ingresar a su usuario dentro de la banca electrónica de la demandada y que le apareció el saldo a pagar de la tarjeta de crédito con número \*\*\*\*\*, es cierto.

**c).**- En cuanto afirma haberse comunicado al teléfono de servicio para aclaraciones, y la conversación que afirma haber sostenido, toda vez que la parte actora es omisa en precisar tiempo, modo y lugar de dicha llamada, se niega para los efectos de que la actora demuestre la veracidad de su dicho en términos del artículo 1194 del Código de Comercio.

**d).**- Es cierto que la demandada le asignó el número de folio a que alude la actora para el seguimiento de su aclaración.

**2.-** Es cierto que la parte actora envió la información a que alude en el inciso correlativo que se contesta a la dirección electrónica que señala.

**3.-** Es cierto que el centro de atención de mi representada le requirió a la parte actora para que enviara la información completa.

**4.-** Es cierto lo afirmado por la parte actora en el hecho correlativo, en cuanto afirma que el Centro de Contacto de mi representada le comunicó la respuesta a que se alude.

**5.-** Es cierto que mi representada resolvió la aclaración a que se refiere la parte actora como improcedente.

**6.-** Con relación a los hechos narrados por la actora en el inciso correlativo, aun cuando no se trata de hechos propios de mi representada, la demandada tiene conocimiento de que acudió a la instancia conciliatoria de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

**7.-** En contestación del inciso correlativo, tomando en consideración que la actora narra varios hechos, se le contestan de la siguiente manera:

*a).- Es cierto que la representante de mi mandante que acudió a la instancia conciliatoria de la CONDUSEF presentó el informe que describe la parte actora.*

*b).- No es cierto que el contenido del informe presentado ante la CONDUSEF sea falso, como lo afirma la aquí actora, para acreditar lo anterior basta con observar las constancias que adjuntó a su escrito de demanda emitidas por la CONDUSEF para observar que la fotocopia de la credencial de elector le corresponde a la actora así como la solicitud-contrato que le fue mostrada ante dicha instancia conciliatoria.*

*En efecto, la solicitud que se le mostró fue la que recibió mi representada y con base en ella y en la documentación adjunta se emitió la tarjeta de crédito que ahora la parte actora afirma no haber solicitado, sin embargo, la responsabilidad del manejo de los datos personales de la actora son exclusivamente a su cargo.*

*c).- En relación a la afirmación de la parte actora sobre que la solicitud de tarjeta de crédito no la suscribió y que lo probará, queda a su cargo la demostración de la veracidad de su afirmación en términos del artículo 1194 del Código de Comercio.*

*d).- Con relación a que en el domicilio donde se recibió la tarjeta de crédito dejó de poseerlo la parte actora, por tratarse de hechos ajenos a mi mandante, se ignora.*

*Sin embargo para los efectos de la confesión judicial expresa que se hará valer, se recoge la afirmación de la parte actora al señalar "...la suscrita ya no vivía en el domicilio \*\*\*\*\*...", lo que implica que el domicilio a donde fue remitida la tarjeta de crédito y de acuerdo con la imagen de su credencial para votar si le corresponde a la parte actora, luego entonces, surge la presuncional humana de que siendo correspondiente la información de la parte actora que se le entrego a la demandada para la emisión de la tarjeta de crédito, resulta inconcuso que la emisión fue correcta y apegada a la información de la aquí actora, la cual es de su exclusiva responsabilidad.*



*8.- En contestación del hecho correlativo de la demanda, tomando en consideración que narra varios hechos en el mismo inciso, se le contestan de la siguiente manera:*

*a).- Con relación a la descripción del análisis que afirma haber realizado la parte actora al conocer el informe que le entregaron ante la CONDUSEF, por tratarse de hechos que no son propios de mi representada, en términos del artículo 1194 del Código de Comercio, le corresponde a la parte actora la demostración de la veracidad de sus afirmaciones.*

*b).- Es cierto que la apoderada de mi representada en la ocasión de la audiencia de conciliación celebrada ante la CONDUSEF, ratificó el contenido de su informe y solicitó se dejaran a salvo los derechos de las partes para acudir a los tribunales competentes.*

*9.- Es cierto que fue diferida la audiencia de conciliación ante la CONDUSEF.*

*10.- Es cierto que ante la CONDUSEF se le entregó el informe a que alude la parte actora, mismo que fue ratificado en sus términos por la representante del banco. Igualmente es cierto que se dejaron a salvo los derechos para acudir a los tribunales competentes.*

*11.- En contestación del inciso correlativo de la demanda es cierto que se dejaron a salvo los derechos de las partes para acudir a los tribunales competentes.*

*12.- Es cierto que la CONDUSEF emitió el dictamen a que alude la parte actora.*

*No obstante lo anterior, es menester recordar que el dictamen de la CONDUSEF no tiene carácter vinculatorio y carece de obligatoriedad, así lo ha establecido el criterio judicial siguiente:*

*...*

*13.- En contestación del inciso correlativo de la demanda tomando en consideración que narra más de un hecho en el mismo inciso se le contesta de la siguiente manera:*

*a).- NO es cierto que mi representada le haya provocado un daño patrimonial y perjuicio en su peculio a la parte actora por la*

cantidad de \$29,533.64 (VEINTINUEVE MIL QUINIENTOS TREINTA Y TRES PESOS 64/100 M.N.), ya que en términos del artículo 1979 del supletorio Código Civil vigente en el Estado por **daño** se entiende:

...

Luego entonces, tenemos que mi representada no ha incurrido en falta de cumplimiento de obligación alguna para con el actor, en apoyo de lo anterior, tenemos la siguiente Jurisprudencia:

...

En efecto, la improcedencia de ésta prestación también se puede ilustrar con meridiana claridad con la siguiente Jurisprudencia, misma que, al igual que la anterior, resulta obligatoria su observancia en términos del artículo 217 de la Ley de Amparo en vigor y que es del tenor siguiente:

...

**b).-** Niego también toda acción y derecho a la parte actora para pretender el pago de **perjuicios**, que según lo afirma, se le causaron en su peculio, ya que en términos del artículo 1980 del supletorio Código Civil vigente en el Estado por perjuicio se entiende:

...

En efecto, la actora deberá demostrar la causa subyacente del perjuicio para reclamar la privación de una ganancia lícita, pues no basta con alegar que se reclaman perjuicios si no es posible determinar la obligación que presuntamente se dejó de cumplir por la demandada, en esa virtud al igual que en la contestación de las anteriores prestaciones el actor deberá demostrar la veracidad de sus afirmaciones, siendo que la fecha de presentación de la demanda le precluyó su derecho para aportar medios de convicción fundatorios de esta prestación; por lo que para los efectos a que haya lugar deberá considerarse como obscura la demanda en cuanto a ésta prestación, ya que impide a mi representada ejercer su derecho de contradicción, y, en consecuencia, deberá declararse improcedente la prestación que se contesta.

*c).- Con relación a que afirma no haber manifestado su consentimiento para la emisión de la tarjeta de crédito \*\*\*\*\* no es cierto, pues como se acreditó con la documentación que la propia parte actora adjuntó a su escrito de demanda, mi representada recibió los documentos que demostraban la legitimidad de la solicitud y en base a esa información procedió a emitir la tarjeta de crédito.*

*d).- En cuanto afirma que nunca solicitó, ni realizó, ni autorizó ningún retiro, transferencia, operación bancaria o disposición, por tratarse de hechos que no son propios de la parte demandada, le corresponde a la actora la demostración de sus afirmaciones.*

*e).- Con relación a su afirmación de que la demandada en su dos informes ante la CONDUSEF no desvirtuó su dicho, no es cierto, pues a saber la actora ha reconocido como suyo el domicilio ubicado en calle \*\*\*\*\* , así como la fotocopia de su credencial para votar, en la que, por cierto, igualmente se desprende el domicilio referido.*

*f).- En resumen, la parte actora no demuestra con ninguno de sus documentos, ni hace referencia en lo que ha narrado, como es que haya efectuado pago alguno o que, dicho de otra manera, su patrimonio se haya visto disminuido en la proporción que demanda, luego entonces en términos del artículo 1390 Bis 11 del Código de Comercio le precluyó su derecho para demostrar el daño o los perjuicios que reclama.*

**14.-** *En contestación del inciso correlativo de la demanda se manifiesta que no es cierta su afirmación en cuanto señala que no se le ha acreditado la solicitud de la expedición de la tarjeta de crédito, pues, contrario a su afirmación, se encuentran las constancias del expediente de la CONDUSEF de las cuales las acompaña a su escrito de demanda, por lo que en términos del artículo 1241 del Código de Comercio se deben tener por admitidos y surten sus efectos como si hubieron sido reconocidos expresamente.*

**15.-** *En contestación del inciso correlativo toda vez que se trata de una reiteración de lo narrado en el inciso anterior, pido se tenga por reproducida la respuesta del inciso precedente.*

**16.-** En contestación de lo narrado por la actora en el inciso correlativo se le contesta que no es cierto que sirva de fundamento para sus pretensiones el dictamen opinión técnico jurídico de la CONDUSEF que acompaña a su escrito de demanda, toda vez que la dependencia señaló expresamente en su **Resolutivo Cuarto**, lo siguiente: "...se desprenden elementos para **suponer** la procedencia de lo reclamado...", por lo tanto, es muy diferente afirmar que existe una determinación a que se mencione que hay elementos para **suponer** la procedencia.

Sin embargo, resulta importante resaltar, que contrario a lo que manifiesta la demandante, con el Dictamen a que hace referencia en el punto de hechos que se contesta, no se desprende que haya habido algún incumplimiento a las obligaciones contractuales por parte de la demandada, puesto que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos de los usuarios frente a las instituciones financieras y arbitrar las diferencias, de manera imparcial, ya que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, no autoriza a dicha Comisión a ejercitar una función jurisdiccional, pues se trata sólo de una instancia de mera conciliación, sirviendo de apoyo a lo anterior, el precedente judicial que a continuación me permito citar:

...

**17.-** En contestación del inciso correlativo de la demanda, toda vez que la parte actora afirma que no reconoce los documentos que le fueron exhibidos ante la CONDUSEF y que en esa virtud ofrece prueba para su demostración, luego entonces, le corresponde a la parte actora demostrar la veracidad de sus afirmaciones en términos de los artículos 1195 y 1196 del Código de Comercio." (Transcripción literal visible a fojas ciento veinticinco a la ciento treinta y cinco de los autos).

**VI.-** Procediendo con el estudio de la acción intentada, resulta lo siguiente:

Demanda \*\*\*\*\* por la DECLARACIÓN DE INEXISTENCIA del crédito y adeudo por la cantidad de VEINTINUEVE

MIL QUINIENTOS TREINTA Y TRES PESOS CON SESENTA Y CUATRO CENTAVOS, que le es imputado por la demandada, señalando al efecto que ella en ningún momento solicitó ni recibió, ni realizó transacción alguna con alguna tarjeta de crédito, siendo que se dio cuenta en fecha diecisiete de agosto del dos mil diecisiete que en su información de cuentas, apareció una tarjeta de crédito que nunca había solicitado, la cual tiene el número de cuenta \*\*\*\*\* la cual reportaba un saldo por la cantidad ya señalada.

Por su parte la demandada al dar contestación señaló que es cierto que existe el crédito afirmado por la actora, afirmando que sí fue la actora quien solicitó la tarjeta y quien la recibió, lo que se desprende de la propia identificación que acompaña la propia actora y que ella es la responsable del crédito pues del mismo se dispuso a través del uso de sus datos personales para la utilización de la tarjeta.

Ahora bien, en el presente caso está plenamente demostrado la existencia de la tarjeta de crédito \*\*\*\*\*, así como de la existencia del cargo por la cantidad de VEINTINUEVE MIL QUINIENTOS TREINTA Y TRES PESOS CON SESENTA Y CUATRO CENTAVOS, y a fin de poder analizar si los cargos fueron realizados por la actora o no, en primer lugar debe establecerse si fue la actora quien solicitó y recibió dicha tarjeta.

La parte actora exhibió copia certificada de la solicitud de tarjeta de crédito de fecha cuatro de septiembre del dos mil dieciséis, misma que obra a fojas doscientos cinco de los autos, así como de la constancia de entrega de tarjeta, misma que obra a fojas doscientos seis de los autos, documentos que también obran agregados a las copias certificadas del procedimiento seguido ante la CONDUSEF, así mismo obra la copia de una credencial de elector a nombre de la actora.

Ahora bien, del documento consistente en la constancia de entrega de tarjeta, se advierte que la misma fue recibida por una persona de nombre \*\*\*\*\*, en fecha treinta de noviembre del dos mil dieciséis, en el domicilio ubicado en calle \*\*\*\*\*, por lo que el

documento por sí mismo no hace prueba de que la tarjeta hubiere sido recibida por la actora pues ella afirma que en la fecha en que se recibió, ya no habitaba el domicilio en que se entregó, y para tal efecto ofreció como prueba de su parte la TESTIMONIAL consistente en el dicho de \*\*\*\*\*, cuyo testimonio se desahogó en audiencia de fecha diecinueve de octubre del dos mil veintiuno, y en la cual ambas testigos señalaron conocer a la actora y que sabe que en el dos mil dieciséis ya no vivía en el domicilio de Jesuitas, pues afirman que vivía en un domicilio ubicado en Tepetates, siendo que en autos obra copia de la identificación de la actora, misma que obra a fojas sesenta y cuatro de los autos, y en donde en la identificación aparece como su domicilio el ubicado en \*\*\*\*\*, de la localidad de \*\*\*\*\*, por lo que al testimonio se le otorga pleno valor probatorio, ello de conformidad con lo dispuesto por el artículo 1302 del Código de Comercio.

Ahora bien, la parte actora ofreció como prueba de su parte la pericial a fin de demostrar que las firmas que aparecen en la solicitud de tarjeta de crédito, no son de su puño y letra, para lo cual se requirió a la parte demandada a fin de que exhibiera el original de la solicitud de tarjeta de crédito, a fin de que los peritos estuvieran en aptitud de realizar su dictamen, sin embargo, la parte demandada no cumplió con el requerimiento, por lo que se hizo efectivo el apercibimiento en su contra en el sentido de tener por ciertos los hechos que la actora pretendía demostrar con la prueba.

Por lo tanto se tiene por demostrado que las firmas que aparecen en la solicitud de tarjeta de crédito, no corresponden al puño y letra de la actora.

Con lo anterior es suficiente para tener por demostrado que no fue la actora quien realizó la solicitud de otorgamiento de tarjeta de crédito y por lo tanto no le puede ser atribuido el crédito que se adeuda respecto de la tarjeta de crédito \*\*\*\*\*.

En consecuencia es de declararse la inexistencia de crédito alguno en contra de la actora \*\*\*\*\*, derivado de la tarjeta de

crédito con número \*\*\*\*\*, específicamente el saldo por la cantidad de VEINTINUEVE MIL QUINIENTOS TREINTA Y TRES PESOS CON SESENTA Y CUATRO CENTAVOS y las anexidades que de él se deriven.

También resulta procedente que en consecuencia de la inexistencia de la obligación a cargo de la actora, la demandada deberá eliminar cualquier crédito en contra de la actora y que aparezca en el Buró de Crédito y que corresponda a la tarjeta de crédito \*\*\*\*\*.-

**VIII.-** Por lo anterior, se declara procedente la Vía Oral Mercantil en que promovió \*\*\*\*\*, en contra de \*\*\*\*\*.

En este orden de ideas, se concluye que quedó probada la acción ejercitada por la actora \*\*\*\*\* en contra de \*\*\*\*\*.

Es de declararse la inexistencia de crédito alguno en contra de la actora \*\*\*\*\*, derivado de la tarjeta de crédito con número \*\*\*\*\*, específicamente el saldo por la cantidad de VEINTINUEVE MIL QUINIENTOS TREINTA Y TRES PESOS CON SESENTA Y CUATRO CENTAVOS y las anexidades que de él se deriven.

También resulta procedente que en consecuencia de la inexistencia de la obligación a cargo de la actora, la demandada deberá eliminar cualquier crédito en contra de la actora y que aparezca en el Buró de Crédito y que corresponda a la tarjeta de crédito \*\*\*\*\*.-

De conformidad con lo expuesto por el artículo 1084 del Código de Comercio, no se hace especial condena en costas, toda vez que del sumario no se advierte que la parte demandada se hubiera conducido con temeridad o mala fe, por lo que cada una de las partes deberá absolver sus propios gastos y costas.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en lo que disponen los artículos **1390 Bis y correlativos** del Código de Comercio, es de resolverse y se resuelve:

**PRIMERO.-** La suscrita Juez es competente para conocer de este asunto.

**SEGUNDO.** - Se declara procedente la vía **ORAL MERCANTIL**.

**TERCERO.** - Quedó probada la acción ejercitada por la actora \*\*\*\*\* en contra de \*\*\*\*\*.

**CUARTO.** - Se declara la inexistencia de crédito alguno en contra de la actora \*\*\*\*\*, derivado de la tarjeta de crédito con número \*\*\*\*\*, específicamente el saldo por la cantidad de VEINTINUEVE MIL QUINIENTOS TREINTA Y TRES PESOS CON SESENTA Y CUATRO CENTAVOS y las anexidades que de él se deriven.

**QUINTO.**- Se condena a la demandada \*\*\*\*\* a eliminar cualquier crédito en contra de la actora y que aparezca en el Buró de Crédito y que corresponda a la tarjeta de crédito \*\*\*\*\*.-

**SEXTO.**- No se hace especial condena en costas.-

**SÉPTIMO.**- En términos de lo previsto en el artículo 73 fracción II, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, misma que fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el día trece de agosto de dos mil veinte, se ordena se proceda a la elaboración y publicación de la versión pública de la presente sentencia siguiendo lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración de Versiones Públicas de Sentencias y Resoluciones dictadas por los Juzgados y Salas del Poder Judicial del Estado de Aguascalientes.

**OCTAVO.**- NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE.

**A S I**, lo sentenció y firma la C. Juez del Juzgado Sexto de lo Mercantil de esta Capital, **LICENCIADA VERÓNICA PADILLA GARCÍA**, por ante su Secretaria de acuerdos licenciada **ZAIDA VIRIDIANA SALCEDO TORRES** que autoriza.- Doy Fe.

Juez

Secretaria

**VERÓNICA PADILLA GARCÍA.**

**ZAIDA VIRIDIANA SALCEDO TORRES .**



Se publica en fecha **veintiséis de octubre del dos mil veintiuno.-** Conste.

La Licenciada **SILVIA YAZMÍN CHÁVEZ ESPARZA**, Secretaria Proyectista adscrita al Juzgado Sexto de lo Mercantil en el Estado, hago constar y certifico que este documento corresponde a una versión pública de la sentencia dictada dentro de los autos del expediente número **0021/2019** en fecha **veinticinco de octubre de dos mil veintiuno**, constante de **veinticinco** fojas útiles. Versión pública elaborada de conformidad a lo previsto por los artículos 3 fracciones XII y XXV; 69 y 70 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Aguascalientes y sus Municipios, 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; así como del trigésimo octavo de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas, se suprimió: el nombre de las partes, el de sus representantes legales, sus domicilios y demás datos generales, información que se considera legalmente como confidencial o reservada por actualizarse lo señalado en los supuestos normativos en cita. Conste.