

## **SENTENCIA**

Aguascalientes, Aguascalientes, **veinticinco de marzo de dos mil veintiuno.**

**V I S T O S**, para resolver los autos del expediente número **35/2020** que en la vía **ORAL MERCANTIL** promueve la **C. \*\*\*\*\*** en contra de **\*\*\*\*\***, y, siendo su estado el de dictar **Sentencia Definitiva**, se procede a dictarla bajo los siguientes:

### **CONSIDERANDOS:**

**I.-** En cumplimiento a la Ejecutoria de Amparo Directo Civil dictado en el juicio número **415/2020** dictada con fecha *cuatro de julio de dos mil diecinueve*, por el Primer Tribunal Colegiado del Trigésimo Circuito, se procede a dictar la presente resolución, atendiendo a los lineamientos precisados en dicha sentencia, atento a las consideraciones vertidas por la Autoridad Federal, y, en relación al oficio **1574/2021**, proveniente de dicho tribunal, se deja insubsistente la sentencia de fecha *treinta de octubre de dos mil veinte*.

Reza el artículo **1314** 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.-** La actora \*\*\*\*\* comparece a demandar a \*\*\*\*\*\*\*, por el pago y cumplimiento de las siguientes prestaciones:

"a) La devolución y pago de la cantidad de \$22,000.00 (VEINTIDOS MIL PESOS 00/100 M.N.), los cuales fueron sustraídos de mi cuenta sin autorización.

b) La cantidad que resulte por concepto de Interés Legal a razón de los meses que transcurran contados a partir del día 14 de septiembre del 2018, fecha en que se realizaron operaciones y disposiciones no reconocidas por la suscrita, y hasta la fecha en que se dicte la correspondiente resolución en el juicio que nos ocupa.

c) El pago de los gastos que se generen con motivo de la tramitación del juicio que nos ocupa." (Transcripción literal visible a foja uno de los autos).

**IV.-** \*\*\*\*\*\*\*, dió contestación a la demanda, negando la procedencia de todas y cada una de las prestaciones que les son reclamadas.

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

"1.- En el año 1991 aproximadamente, la suscrita realicé con la demandada \*\*\*\*\* un Contrato de Apertura de Cuenta de Débito que se identifica con el número \*\*\*\*\*, y respecto de la cual me fue expedida una tarjeta plástica conocida como "Nómina \*\*\*\*\*" que se identificaba con número \*\*\*\*\*.

2.- El día 14 de septiembre del año 2018, aproximadamente a las 9:05 horas, estando dentro de la sucursal número \*\*\* del Banco \*\*\* ubicado en \*\*\*\*\* específicamente en el área de cajeros automáticos de dicho banco, y con la intención de realizar un retiro de dinero en efectivo, el cual realcé por la cantidad de \$7,000.00 (SIETE MIL PESOS 00/100 M.N.), a lo que inmediatamente guardé dicho dinero en mi bolsa, encontrándose a mi lado izquierdo una persona de \*\*\*, persona que vestía una camisa de color gris,

*sin poder recordar mayor característica, quien me comentó "dejó abierto el cajero", en ese momento la de la voz voltee la mirada hacia el cajero, en ese mismo instante el sujeto me dijo "Meta la tarjeta y póngale el NIP y cancelar", en ese momento la de la voz seguí la instrucción del sujeto e ingresé la tarjeta, teclee el NIP tapando con mi mano el teclado del cajero para obstruir la vista al momento de que tecleara el NIP, presione cancelar y hecho lo anterior me di la media vuelta y comencé a caminar rumbo a la salida, cuando detrás de mí la misma persona me volvió a decir "dejo abierto el cajero", en ese instante regresé al mismo cajero quedando de frente al mismo, en tanto el sujeto en referencia se posicionó a mi lado izquierdo, y me volvió a decir "Meta la tarjeta, póngale su NIP y Cancelado", la de la voz saque mi tarjeta de la cartera una vez más, cuando estaba a punto de introducir la tarjeta, el sujeto tomo mi tarjeta, sin percibir en ese mismo momento que fue lo que sucedió únicamente recuerdo que entre la de la voz y dicho sujeto empujamos la tarjeta dentro de la ranura del cajero, oprimí el botón de "Cancelado" y la pantalla del cajero indicó que la operación había sido cancelada, en ese mismo instante dicho sujeto se retiró y se posicionó detrás de la de la voz, momentos más tarde pude observar que dicha persona salió de la sucursal sin poder recordar para donde emprendió la marcha, la de la voz decidí dirigirme al área del banco en que se encuentran los ejecutivos y el personal de cajas, lugar en el que me encontré con uno de los cajeros del lugar y a quien le pedí me apoyara para retirar la cantidad de quince mil pesos 00/100 M.N. de mi cuenta, para tal efecto me solicitó mi tarjeta de débito, misma que proporcioné, por lo que el empleado de dicha sucursal me indicó que al parecer dicha tarjeta tenía reporte de robo, solicitándole le aclarara porque es que se encontraba en mi poder, la de la voz le comenté que dicha información era incorrecta pues en ningún momento se reportó el robo de dicho plástico, para tal efecto la de la voz mostré el recibo de mi retiro por la cantidad de siete mil pesos 00/100*

M.N., retiro que había hecho antes del encuentro con el sujeto descrito anteriormente, fue entonces que el cajero verifico los datos del ticket y me comentó que al parecer la tarjeta que tenía en mi poder no correspondía al número de tarjeta del que hice el retiro momentos antes, por lo que me comentó que probablemente la de la voz había sido víctima de un robo, solicitándome que reportara el robo de mi plástico original al Centro de Atención a Clientes por vía telefónica, fue entonces que desde el teléfono del banco me comuniqué a dicho Centro, fui atendida por un Operador y en donde informé lo ocurrido, quienes revisaron los movimientos de mi tarjeta, confirmándome en ese instante que se realizó un cargo en mi cuenta por concepto de retiro en Cajero automático por la cantidad de dos mil pesos 00/100 M.N., mismo que quedó registrado con número de movimiento \*\*\*\*\*, y el cual al parecer se realizó en el cajero de la misma sucursal \*\*\*\*\* del banco \*\*\* en el cajero automático identificado con el número \*\*, a su vez se realizaron dos cargos por compras por la cantidades diez mil pesos 00/100 M.N., cada uno, ambos cargos que quedaron registrados en el historial de mi cuenta bajo concepto "SRPago+Senortpa". Uno de ellos identificado con el número de movimiento \*\* y el otro con el número de referencia \*\*, quedando el robo de mi tarjeta registrado en la Institución bancaria a partir del folio \*\*.

Posteriormente, al pasar al área de cajas, con la intención de realizar un nuevo retiro de dinero en efectivo, uno de los empleados del Banco que en este acto se demanda, me solicitó el plástico para proceder a realizar el retiro en comento, a lo que inmediatamente me comentó que dicha tarjeta tenía un reporte de robo. La suscrita le comenté que minutos antes había realizado un retiro de efectivo en el cajero automático de la sucursal, y que mi tarjeta por lo tanto no podía tener reporte de robo alguno, por lo que le mostré el comprobante de retiro de efectivo que el cajero automático minutos antes me expidió. El empleado del banco, después de verificar los números del

plástico que se presentó en ese momento como los que venían impresos en el comprobante, me indicó que el plástico que yo tenía en ese momento en mi poder no correspondía al que se encontraba en el comprobante había sido víctima de robo de la tarjeta de depósito. En ese momento le solicité al empleado de la Institución financiera demandada me cancelara el plástico que momentos antes me había sido hurtado, sin embargo se negó y me mencionó que me recomendaba realizar un reporte de robo del plástico original vía telefónica al Centro de Atención a Clientes del Banco \*\*\*.

Fue entonces cuando por medio de un aparato telefónico del banco, me comuniqué al Centro de Atención a Clientes del mismo con la finalidad de reportar la tarjeta que me fue robada, y siendo atendida por un operador al que le informé lo ocurrido momentos antes dentro de la sucursal bancaria referida.

Dicho operador revisó los últimos movimientos de la tarjeta, y me informó que efectivamente, además de los \$7,000.00 que la suscrita había retirado, se realizó un cargo a mi cuenta por la cantidad de \$2,000.00 (DOS MIL PESOS 00/100 M.N.) momentos después, el cual quedó registrado con número de movimiento \*\*\*, y que al parecer fue realizado en el cajero \*\*\* de la misma sucursal \*\*\* del banco \*\*\*\*\*. De igual manera, el operador me mencionó que se habían realizado también dos cargos extras por compras por la cantidad de \$10,000.00 DIEZ MIL PESOS 00/100 M.N.) cada uno, identificados con los números de movimiento \*\*\* respectivamente, y que ambos cargos quedaron registrados en el historial de mi cuenta bajo concepto "SR Pago\* SENORPAGO RFC:\*\*\*". Cabe aclarar que los movimientos descritos en este párrafo desde luego se desconocen, ya que no fueron realizados por la suscrita.

Por último, el operador me proporcionó el número \*\*\* como folio del reporte de robo del plástico correspondiente a mi cuenta de nómina, y me indicó que procediera a acudir a

las oficinas de la Fiscalía General del Estado de Aguascalientes a presentar una denuncia penal de lo acontecido.

3.- El día 20 de Septiembre del año 2018, a las 10:48 am, me presenté en las oficinas de la Fiscalía General del Estado de Aguascalientes a presentar una denuncia penal en contra de quien resulte responsable de los hechos narrados en el numeral anterior, para lo cual se me tomó comparecencia por parte de la Agente del Ministerio Público adscrita a la Dirección Temprana, la Lic. \*\*\*, a la cual le narré los hechos descritos. La acta de denuncia y/o querrela mencionada quedó registrada bajo el número de expediente ACTC/AGS/00156/09-18, en la Dirección Atención Temprana del Primer Partido Judicial.

4.- Durante los meses de octubre y noviembre del 2018, la suscrita me acerqué a las oficinas del Banco \*\*\*\*\*, con la intención de tratar de solucionar el problema y buscar que se me bonificaran los montos que de forma indebida fueron tomados de la cuenta número \*\*\*\*\*, mediante el plástico \*\*\*, sin embargo no hubo respuesta por parte de los ejecutivos de la mencionada institución financiera.

5.- Por lo anterior, en fecha 20 de noviembre del 2018, presenté una reclamación ante la oficina en Aguascalientes de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en contra de \*\*\*\*\* misma que fue radicada bajo el expediente 2018/010/022373.

Derivado de lo anterior, el día 01 de febrero del 2019, se llevó a cabo la audiencia de conciliación dentro del expediente referido, en la que la institución bancaria rindió un informe, manifestando que la reclamación presentada por mi parte resultaba improcedente, por lo que no hubo arreglo alguno. Así mismo, el apoderado legal de la Institución Bancaria demandada exhibió como sustento de contestación de la reclamación copias de los comprobantes que amparaban los consumos desconocidos y objetados por mi parte, los cuales

contenían unas firmas autógrafas que desde luego eran totalmente diferentes a la de la suscrita. Posteriormente solicité a la CONDUSEF la emisión del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Finalmente, en fecha 22 de Febrero del 2019, la Dirección de Dictaminación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, emitió un acuerdo de trámite que contiene el dictamen de Valoración Técnica y Jurídica, relativo a la solicitud contenida en el expediente número 2018/010/022373, con motivo de la reclamación presentada por la suscrita en contra de \*\*\*\*\*, Documento que me fue notificado por medio del oficio número SE-AGS-135/2019 de fecha 23 de mayo del 2019 emitido por el Subdelegado de la CONDUSEF en Aguascalientes, Lic. \*\*\* de Mayo del 2019, el cual me fue notificado en fecha 28 de Mayo del 2019.

De la lectura del documento mencionado en el párrafo anterior, específicamente del resolutivo CUARTO, se observa que para la CONDUSEF, "se desprenden elementos para suponer la procedencia de lo reclamado, toda vez que la obligación contractual incumplida deriva del contrato suscrito por las partes, por virtud del cual se expidió el plástico con el que se realizaron las operaciones cuestionadas, porque existen disposiciones en la cuenta de depósito de "EL USUARIO" que no reconoce y que "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA" pretende sustentar con 2 pagarés que contienen firmas distintas a simple vista a la del titular de la cuenta de la tarjeta de débito que nos ocupa y por lo que respecta a la disposición de efectivo en cajero automático exhibe documentación que no acredita la autorización de cargo de parte de su cliente por la disposición de efectivo en cajero automático, en consecuencia, procede la restitución de su importe en la cuenta de depósito que nos ocupa."

De igual manera, atendiendo a los resolutivos QUINTO y SEXTO del dictamen emitido por la Dirección de Dictaminación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se consideró que procede en mi favor la devolución de \$22,000.00 (VEINTIDÓS MIL PESOS 00/100 M.N.), derivado dos consumos y de una disposición de efectivo en cajero automático que la suscrita desconocí desde un principio haber realizado con la tarjeta de débito número \*\*\*\*\*, ligada a la cuenta de depósito número 0618447683.

De lo anterior fueron testigos varias personas a las que presentaré en el momento procesal oportuno.

6.- Por lo tanto, en el caso que nos ocupa, la demandada tiene la obligación de asumir los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones que no se reconocieron por la suscrita en el uso de dicha tarjeta, en el entendido que la demandada "\*\*\*\*\*" tendrá que abonar a la suscrita el importe que resultó de las reclamaciones derivadas de estas transacciones no reconocidas, lo anterior derivado del contrato de apertura de cuenta con tarjeta de débito, el cual cobra en poder de la demandada, y que solicitó desde este momento le sea requerido para que lo exhiba en el presente juicio. Cabe señalar que el contrato mencionado celebrado entre la suscrita y la Institución Financiera demandada es de los denominados "Contrato de Adhesión", los cuales son registrados en el Registro de Contratos de Adhesión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

7.- Lo anterior causó daños y perjuicios en el patrimonio de la suscrita y ante la negativa de la demandada a devolver los montos mencionados, es que me veo en la necesidad de acudir a demandar por esta vía." (Transcripción literal visible a fojas de la uno a la cinco de los autos).

Por su parte la demandada **BANCO MERCANTIL DEL NORTE, SOCIEDAD ANÓNIMA, INSTITUCIÓN DE**



**BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO \*\*\*\*\***, a través de su Apoderado para Pleitos y Cobranzas Licenciado **HUMBERTO FEMAT FUENTES**, al dar contestación a la demanda, en cuanto a los hechos señala que:

*"1.- En contestación de este primer inciso correlativo de la demanda toda vez que el accionante afirma que tiene celebrado con la enjuiciada el contrato de depósito de dinero con el número \*\*\*\*\* y que le fue proporcionado el medio de disposición consistente en la tarjeta de débito con número \*\*\*\*\**, es cierto.

*Sin embargo, conforme a lo dispuesto por el artículo 329 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria al presente juicio, la confesión de los hechos no entraña la confesión del derecho.*

*2.- En contestación de este segundo inciso correlativo de la demanda, se manifiesta que tomando en consideración que la accionante narra varios hechos en el mismo inciso se le contestan de la siguiente manera:*

*a).- En cuanto a la afirmación de las circunstancias de tiempo, modo y lugar que la accionante acudió a una sucursal de mi representada, por tratarse de hechos propios del accionante, se ignoran.*

*Sin embargo, toda vez que la accionante afirma que se encontraba en el cajero automático de la Sucursal ubicado en \*\*\*, el día 14 de septiembre de 2018 aproximadamente a las 9:05 horas, se desprende de su narración que afirma que "... el sujeto tomó mi tarjeta...", por lo tanto, pido a su Señoría que con base en el artículo 1235 del Código de Comercio se recoge la confesional expresa en que incurre la accionante, al reconocer que fue desposeída de su tarjeta de débito.*

*b).- Con relación a la afirmación de que posteriormente acudió al área de ejecutivos y que le fue informado que la tarjeta que presentó tenía el reporte que menciona, es cierto, ya que como lo reconoce expresamente en*

el inciso anterior, afirma que perdió la posesión del medio de disposición que le era propio.

**c).- Con relación a la afirmación de que presentó el aviso de robo de la tarjeta de débito \*\*\*\*\*, es cierto.**

**d).- En cuanto narra que le fueron informadas que las operaciones que describe como ejecutadas con su medio de disposición y que son materia de su objeción, es cierto.**

Empero, dicha confesión judicial es útil a mi representada para demostrar que el plástico de la tarjeta de débito obraba en poder de la accionante a la fecha en que se realizaron los cargos no reconocidos y que como se manifestó anteriormente, de acuerdo con los registros del estado de cuenta, se corroboró que fueron exitosas las operaciones realizadas en esa fecha, en el lugar y a la hora manifestadas por la actora.

**3.- En contestación de este tercer inciso correlativo de la demanda, se manifiesta que tomando en consideración que la accionante narra hechos relativos a la denuncia de hechos que presentó ante la Fiscalía General del Estado, por tratarse de hechos que no son propios de mi representada, se ignoran.**

**4.- En contestación del inciso correlativo de la demanda, se manifiesta que no es cierto que los cargos que ahora son materia de su objeción fueron tomados de forma indebida de su cuenta, pues como se desprende del estado de cuenta que se acompaña, a través del medio de disposición que la accionante reconoce haber tenido en su poder y que, con ese mismo medio de disposición se ejecutaron las operaciones que son materia de su objeción, por lo que su consentimiento se expresó a través de la firma electrónica en términos del artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, como se manifestó en la contestación de los hechos anteriores.**

**5.- En contestación del inciso correlativo de la demanda, tomando en consideración que la accionante narra**

varios hechos en el mismo inciso, se le contestan de la siguiente manera:

**a).-** Es cierto que la actora acudió a la instancia conciliatoria de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de servicios Financieros (CONDUSEF)

**b).-** Es cierto que ante la CONDUSEF se le informó la improcedencia de su reclamación y que, ante dicha dependencia, se le exhibieron los comprobantes de las operaciones objetadas.

En efecto, las operaciones objetadas, por tratarse de operaciones de naturaleza electrónica, la firma autógrafa se sustituyó por su firma electrónica, la cual se reitera se compone de los medios de identificación contenidos en la tarjeta de débito, como son la banda magnética y el chip, así como la autorización se realiza a través de su NIP.

Tenemos que las operaciones objetadas son de naturaleza mercantil en términos del artículo 75 fracción XIV del Código de Comercio, por lo que en esa virtud, la suscripción del voucher se formaliza con la firma electrónica y la identidad del emisor se regula en términos de lo dispuesto por los artículos 89, 89 Bis, 90; 96 y 97 del propio Código de Comercio.

En la especie, al haberse utilizado los medios de identificación el Usuario, entendiéndose que el banco recibió y ejecutó el mensaje de datos enviado por el ordenante (operación bancarias impugnadas), las operaciones materia de litis son atribuibles solamente a la actora, en términos del artículo 97 del Código de Comercio que dispone:

...

Por lo antes argumentado, se deberá estimar al dictar la resolución correspondiente que, en la especie, el consentimiento de la actora fue expreso en términos del supletorio artículo 1803 del Código Civil Federal, que señala:

...

*En esa virtud, resulta aplicable en la especie el criterio Judicial que se obtiene de la siguiente Tesis Aislada:*

*...*

*Lo anterior se aplica en la especie porque en las operaciones realizadas tanto en establecimientos mercantiles como en cajeros automáticos, las operaciones se autorizan con el Número de Identificación Personal (NIP), que sólo es del conocimiento personal del titular de la cuenta o de las personas a quienes dicho usuario les confíe el NIP, de lo contrario no sería posible realizar la operación.*

*Por lo tanto, no es cierto que las operaciones objetadas no le correspondan a la actora porque la firma autógrafa no la reconoce, pues al haber existido la presencia del plástico de la tarjeta de crédito en las operaciones impugnadas, los sistemas computarizados de mi representada aprueban dichas operaciones, lo cual es consistente con la presunción legal que se desprende del artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, en cuanto a que la tarjeta de débito cuenta con los dispositivos electrónicos de banda magnética y chip con el que son dotadas todas las tarjetas, como la que le fue entregada a la actora, dispositivos que en términos del fundamento mencionado se sustituyó a la firma autógrafa de la actora en las operaciones materia de su reclamo.*

*A mayor abundamiento, el referido artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, dispone:*

*...*

*En esa virtud, de acuerdo con la ley de la materia; las tesis de jurisprudencia invocadas y a lo pactado por las partes, la actora deberá estarse a lo dispuesto por los supletorios artículos 1796 y 1797 del Código Civil Federal, ya que las partes deben aceptar las consecuencias de lo pactado y el cumplimiento no puede quedar al arbitrio de una sola de las partes. Los numerales citados disponen:*

*...*

A mayor abundamiento, el propio Código de Comercio dispone en su artículo 78 que, en las convenciones mercantiles, como es el caso de la base de la relación contractual, las partes se obligan en los términos que aparezcan que quiso obligarse, al señalar:

...

c).- No es cierto que la CONDUSEF haya determinado como importe de las obligaciones a cargo de mi representada la suerte principal reclamada, ya que lo cierto es que en términos del propio documento a que alude el actor, la dependencia señaló expresamente en su **Resolutivo Quinto**, lo siguiente: "... se desprenden elementos para **suponer** la procedencia de ... reclamado. ...", por lo tanto, es muy diferente afirmar que existe una determinación a que se mencione que hay elementos para **suponer** la procedencia.

A mayor abundamiento, es necesario considerar 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, y 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:

...

6.- En contestación del inciso correlativo de la demanda se manifiesta que no es cierto que la enjuiciada se encuentre obligada a asumir la conducta culposa de la accionante, pues como lo reconoció expresamente, fue ella la que perdió el control de su medio de disposición, pues, en todo caso, esa responsabilidad, de la guarda y custodia de dicho medio de disposición, así como de mantener en secreto su

Número de Identificación Personal (NIP), son obligaciones exclusivamente de la actora.

7.- En cuanto a la afirmación de que la enjuiciada le causó daños y perjuicios, no es cierto, al efecto de acuerdo con el criterio judicial emitido por la H. Suprema Corte de Justicia de la Nación, no basta con manifestar que se reclaman, sino que es necesario demostrar la existencia de los mismos, lo que aquí no acontece. El criterio a que se alude se desprende de la siguiente jurisprudencia:

...  
**TODOS LOS HECHOS CONTENIDOS EN LA DEMANDA A LOS QUE EXPRESAMENTE NO ME HAYA REFERIDO, SE NEGAN PARA TOROS LOS EFECTOS A QUE HAYA LUGAR, ARROJÁNDOLE LA CARGA DE LA PRUEBA A LA ACTORA, EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 1194 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.** (Transcripción literal visible a fojas de la veinticuatro a la treinta y tres de los autos).

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

Demanda \*\*\*\*\* por la devolución de la cantidad de **VEINTIDÓS MIL PESOS**, que fueron sustraídas de su cuenta sin su autorización, a través de una tarjeta de debito de la cual es titular y que le fue otorgada por la institución bancaria \*\*\*\*\*, tarjeta que le fue sustraída, por lo tanto, las compras y disposición de efectivo que objeta, fueron realizadas por otra persona distinta a la titular.

Que tanto las compras como la disposición de efectivo que objeta fueron realizadas el catorce de septiembre de dos mil dieciocho, habiendo acudido en esa misma fecha a la institución bancaria y por instrucciones de los ejecutivos del mismo reportó el siniestro en forma personal, presentando reclamación formal ante la COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, en fecha veinte de noviembre de dos mil dieciocho, en donde la institución bancaria negó tener

responsabilidad alguna por contar con copias de los comprobantes que amparaban los consumos desconocidos y objetados de su parte, que contenían firmas autógrafas, que desde luego eran totalmente diferentes a las de la accionante, además de que el uso del plástico es responsabilidad exclusiva del tarjetahabiente.

De lo manifestado, así como de las constancias que obran en autos, se desprende, en primer término con las pruebas de **VIDEOGRABACIÓN Y DE AUDIO**, consistente en la videograbación de fecha catorce de septiembre de dos mil dieciocho, que tuvo lugar en el área de cajeros automáticos, área de cajas y área de ejecutivos de la institución bancaria demandada, de la sucursal número \*\*\*\*\* ubicada en la \*\*\*\*\*, y, la llamada telefónica realizada en fecha catorce de septiembre de dos mil dieciocho, a los ejecutivos de dicha institución, que los cargos indebidos que argumenta la accionante, se realizaron el mismo día en que realizó el aviso del robo de su tarjeta de débito, en términos de lo previsto por el artículo **1282** del Código de Comercio, puesto que mediante audiencia celebrada el *siete de septiembre de dos mil veinte*, se tuvo por presuntivamente cierta la situación, sin que la parte demandada haya desvirtuado con probanza alguna la misma.

En este sentido, es preciso señalar la normatividad que ha sido emitida por el BANCO DE MÉXICO, respecto del uso de tarjetas, especialmente en la circular 54/2019 publicada en el Diario Oficial de la Federación el doce de noviembre del dos mil diez, en el documento denominado "REGLAS DE TARJETAS DE CRÉDITO", especialmente en los puntos 3.3 y 3.4 inciso a) del capítulo PROTECCIÓN AL TARJETAHABIENTE, que a la letra dicen:

**3.3 AVISO DE ROBO O EXTRAVÍO:**

***La emisora deberá recibir de sus Tarjetahabientes el aviso de robo o extravío que le presente por cualquiera de los medios pactados y dar un***

**número de referencia del aviso, así como conservar constancia de la fecha y hora en que éste se efectuó.**

**El Titular, sus obligados solidarios y obligados subsidiarios no serán responsables de los cargos que se efectúen con motivo de la utilización de la Tarjeta de Crédito a partir de dicho aviso. No obstante lo anterior, la Emisora podrá exigir el pago de los Cargos Recurrentes u otros previamente autorizados por el Titular habiente.**

**La Emisora deberá informar al Titular a través de su página de Internet o en un documento que adjunte al estado de cuenta, el alcance de su responsabilidad por transacciones registradas antes del aviso a que se refiere el presente numeral. Adicionalmente, la Emisora deberá informar el número telefónico para realizar el aviso de referencia.**

### **3.4 RESPONSABILIDAD EN CASO DE ROBO, EXTRAVÍO O USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA TARJETA DE CRÉDITO.**

#### **a).- ROBO O EXTRAVÍO.**

**Cuando se realicen transacciones con la Tarjeta de Crédito en un Establecimiento durante las cuarenta y ocho horas previas al aviso señalado en el numeral 3.3. anterior y el Titular no reconozca algún cargo relativo a dichas transacciones, la Emisora deberá abonar los recursos respectivos a más tardar el cuarto día hábil bancario siguiente a la recepción de la reclamación.**

**Para efectos de lo anterior, el Titular podrá formular la reclamación y presentarla en cualquier sucursal de la Emisora mediante una solicitud de aclaración y una identificación oficial, dentro de un plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha en que haya sido realizado el cargo. Lo anterior, sin perjuicio de que la Emisora autorice que se utilicen otros**



**medios que faciliten al titular la formulación de la referida reclamación.**

De lo expuesto, se desprende que en el caso del robo o extravío de una tarjeta, la institución bancaria tiene la obligación de hacer los reembolsos por las disposiciones que se hubieren hecho con la misma, y que se desconozcan por el titular de la cuenta, abarcando dicho reembolso las que se hubieren realizado hasta cuarenta y ocho horas antes del reporte de robo, tal como sucedió en la presente causa, y es en todo caso que la institución quien debe demostrar que tales disposiciones si fueron realizadas por el titular, lo que no realizó, haciendo de tal manera, procedente el reclamo que hace para que le sean reembolsadas las cantidades de las que se dispusieron a través de diversas compras y disposiciones de efectivo, resultando inasistente para el caso, el que la firma plasmada en los vouchers que amparan las compras, sea de su puño y letra o no, pues ejerció el derecho a su reclamo en tiempo y forma, siendo lo anterior un elemento constitutivo de la acción ejercitada en el presente caso.

Por último el criterio y las disposiciones a que se ha hecho referencia, si bien, regulan lo referente a las tarjetas de crédito, resultan por analogía aplicables también al uso de tarjetas de débito puesto que su uso se da en idénticas condiciones.

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

Se declara que \*\*\*\*\* probó la acción ejercitada en el presente juicio.

Por lo anterior, se condena a la parte demandada \*\*\*\*\*, a realizar a favor de la parte actora \*\*\*\*\*, la devolución y pago de la cantidad de **VEINTIDOS MIL PESOS**, que fueron sustraídos de su cuenta sin autorización.

Se condena a la parte demandada \*\*\*\*\*, a pagar a favor de la parte actora \*\*\*\*\*, la cantidad que

resulte por concepto de Interés Legal a razón **seis por ciento anual**, a partir del día catorce de febrero de dos mil veinte, fecha en que se realizó el emplazamiento, según se advierte de la razón que obra a fojas veinte de los autos, toda vez que es la única fecha cierta que se tiene de requerimiento, tomando en cuenta que el emplazamiento hace las veces de interpelación judicial, dando lugar a la mora, y hasta el día de hoy, en atención al principio de congruencia que debe imperar en todas las resoluciones dictadas por esta autoridad, ya que de tal manera fue reclamado por la accionante, concepto que deberá regularse en ejecución de sentencia.

Lo anterior es así, no obstante la oposición realizada por la parte demandada en vía de excepción, que denominó **FALTA DE ACCIÓN Y DERECHO PARA PRETENDER EL PAGO DE INTERESES LEGALES**, que hizo consistir en que dicha prestación resulta improcedente porque no procede condenar de forma oficiosa, ya que en términos del artículo 362 del Código de Comercio el pago de interés legal sólo procede en caso de mora del pago de deudas, los cuales se generan a partir del día siguiente al señalado como de vencimiento, que deberán ser calculados con base en la tasa estipulada en el contrato relativo o en su defecto al seis por ciento anual.

Excepción que resulta infundada en atención a que contrario a lo sostenido por la enjuiciada existe la normatividad emitida por el Banco de México, respecto del uso de tarjetas, tal como fue mencionado en la presente resolución, especialmente la circular 34/2010 publicada en el Diario Oficial de la Federación el doce de noviembre de dos mil diez, en el documento denominado "REGLAS DE TARJETAS DE CRÉDITO", especialmente en los puntos 3.3 y 3.4 inciso a) del Capítulo PROTECCIÓN AL TARJETAHABIENTE, que establecen la obligación de la emisora de la tarjeta correspondiente de reembolsar los recursos objeto de las reclamaciones realizadas con motivo del robo o extravío de dichas tarjetas, así como sucedió en la causa que nos ocupa, y, el término para el efecto,

lo que se traduce en un adeudo para la emisora al concurrir los requisitos ahí exigidos, mismo que al no haber sido pagado de su parte, fue que la ahora enjuiciada incurrió en mora, tal como lo establece el citado artículo **362** del Código de Comercio.

No obstante ello, dado que la única fecha cierta que se tiene de requerimiento dentro del sumario, lo es la del emplazamiento al juicio que nos ocupa y tomando en cuenta que de conformidad con lo establecido por el artículo **328** del Código Federal de Procedimientos Civiles, aplicado supletoriamente al de Comercio, el emplazamiento hace las veces de interpelación judicial, es que a partir de dicha fecha deben comenzar a correr los intereses legales reclamados por la accionante, en defecto de que no hay un interés pactado para este caso.

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 actora 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.-** En cumplimiento a la Ejecutoria de Amparo Directo Civil dictado en el amparo número **415/2020** dictada con fecha *dieciocho de marzo de dos mil veintiuno*, por el Primer Tribunal Colegiado del Trigésimo Circuito y oficio número 1574/2021, se dicta la presente resolución, atendiendo a los lineamientos precisados en dicha sentencia.

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

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

**CUARTO.-** Se declara que **\*\*\*\*\*** probó la acción ejercitada en el presente juicio.

**QUINTO.-** Se condena a la parte demandada \*\*\*\*\*, a realizar a favor de la parte actora \*\*\*\*\*, la devolución y pago de la cantidad de **VEINTIDOS MIL PESOS**.

**SEXTO.-** Se condena a la parte demandada \*\*\*\*\*, a pagar a favor de la parte actora \*\*\*\*\*, la cantidad que resulte por concepto de Interés Legal a razón **seis por ciento anual**, a partir del día catorce de febrero de dos mil veinte, hasta el día de hoy, concepto que deberá regularse en ejecución de sentencia.

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

**OCTAVO.-** 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.

**NOVENO.-** NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE.

**A S I**, lo sentenció y firma la C. Juez Sexto de lo Mercantil de esta Capital, **LICENCIADA VERÓNICA PADILLA GARCÍA**, por ante su Secretaria de Acuerdos Licenciada **PENÉLOPE YURIANA ERAZO ORTIZ** que autoriza. Doy Fe.

**Licenciada VERÓNICA PADILLA GARCÍA**

Juez Sexto de lo Mercantil en el Estado

**Licenciada PENÉLOPE YURIANA ERAZO ORTIZ.**

Primer Secretaria de Acuerdos del Juzgado

Sexto de lo Mercantil en el Estado.

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

L'SYCHE\*

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 **35/2020**, en fecha **veinticinco de marzo de dos mil veintiuno**, constante de **veintiún** 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.