

## **S E N T E N C I A**

Aguascalientes, Aguascalientes, **a catorce** de **junio** de dos mil **veintiuno**.

**V I S T O S**, para resolver los autos del expediente número **173/2020** que en la vía **ORAL MERCANTIL** promueve **\*\*\*\*\*** en contra de **\*\*\*\*\***, **y**, siendo su estado el de dictar **Sentencia Definitiva**, se procede a dictarla bajo los siguientes:

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

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

**"A).-** *El pago y devolución de la cantidad de \$1'576,848.44 (UN MILLÓN QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS 44/100 M.N.) derivada de dieciséis operaciones bancarias, no efectuadas por mi parte, que no instruí que se realizaran, las que no autoricé y que se efectuaron sin mi consentimiento, desglosadas líneas abajo, en los hechos de esta demanda y en términos del dictamen emitido por la COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS DELEGACIÓN AUASCALIENTES,*

*anexo al presente escrito, como documento fundatorio, cantidad, que tiene el banco obligación de pagarme.*

*B).- El pago de intereses moratorios al interés legal anual, desde la fecha de pago de dicha cantidad, hasta la total solución del adeudo.*

*C).- El pago de gastos y costas originados por la tramitación del presente juicio.” (Transcripción literal visible a foja uno de los autos).*

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

**1.-** *La suscrita es titular de una cuenta bancaria con número \*\*\*\*\* aperturada con \*\*\*\*\*, en la Sucursal Campestre número \*\*\*, banco conocido simplemente como \*\*\* teniendo también en dicha institución de crédito, aperturadas, mi tarjeta de débito, tarjeta de crédito y una inversión, las que le denomina dicha institución: cuentas: Sucursal ubicada en \*\*\*\*\*.*

**2.-** *Derivado de esa cuenta bancaria, tengo contratado con \*\*\*\*\*, en el servicio de Alertas, denominado “\*\*\* Móvil”, que se supone, me debe informar en mi teléfono celular de mi propiedad, en el servicio de notificaciones de mensajes de texto, a través de una aplicación de software instalada en mi teléfono, que proporciona dicho banco; los movimientos bancarios que se realizan en dicha cuenta bancaria, el citado teléfono detenta el número \*\*\*\*\* a cargo de la empresa telefónica \*\*\*\*\* Los mensajes que me envía el banco para esta aplicación son con el número \*\*\*\*\* En este servicio nunca he cambiado mi clave NIP que es el número de identificación personal, ante el citado banco, tampoco lo he dado de baja, ni lo he cancelado. Siendo este servicio, Banca por Internet.*

**3.-** *En fecha dieciocho de junio del 2019, en dicha cuenta bancaria tenía depositada la cantidad de \$1'576,578.27 (UN MILLÓN QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS 27/100 M.N.), y el día veinte de junio del 2019, recibí un depósito en cheque procedente de otro banco, por la cantidad \$70,697.65 (SETENTA MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y*

SIETE PESOS 65/100 M.N.), teniendo éste último día la cantidad de \$1´647,275.92 (UN MILLÓN SEISCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS 92/100 M.N.), en la citada cuenta.

**4.-** Parte de los sucesos que narré a continuación: están contenidos en las copias certificadas del expediente 2019/010/12176, expedidas por la \*\*\*\*\*, también conocida como \*\*\*\*\*, documento fundatorio de mi acción que se exhibe con este libelo: El jueves veinte de junio del 2019, a partir de las 10:35 horas a.m. empecé a recibir varios y extraños mensajes a mi teléfono celular antes señalado, que me indicaban lo siguiente: (siendo este el primero):

"Tu código de activación de \*\*\* Móvil es con el número \*\*\*\*\* Gracias por registrarse a nuestro servicio, en breve gozará de grandes beneficios. \*\*\*/ IXE".

Posteriormente recibí nuevos mensajes similares al anteriormente transcrito, a partir de la 13:37 horas p.m. luego, a las 16:13 horas p.m., como obra a fojas 34 de las citadas copias certificadas.

**5.-** Al percatarme de dichos avisos, ese mismo veinte de junio del 2019 desde las 10:40 horas a.m. a las 12:00 horas p.m. me comuniqué vía telefónica con \*\*\*\*\*, Ejecutiva de Relación Banca preferente de la Sucursal Campestre de \*\*\* número \*\*\*, en la Ciudad de Aguascalientes, Ags. quien es mi ejecutiva de cuenta y asesora bancaria, sin tener éxito, pues no me tomó las llamadas que le hice, llamándole directamente a su teléfono celular con número \*\*\*\*\*, sin poder comunicarme con ella; número que tomé de la tarjeta personal que me proporcionó y que anexo a la presente demanda; haciendo hincapié, que a ese teléfono ya le había marcado con anterioridad para otros asuntos relacionados con dicha cuenta bancaria y para otros asuntos financieros de mi interés en dicho banco por tener diferentes cuentas en el mismo.

Al mismo tiempo, a partir de las 10:40 horas a.m. hasta las 14:29 horas p.m., recibí diversas llamadas y mensajes en mi teléfono celular de las cuales contesté sólo una, en la cual, una

persona para mí desconocida, me solicitó mi nombre y mi número de cuenta diciéndome qué, supuestamente mi aplicación en mi teléfono antes precisada, había sido bloqueada, a lo que le dije que yo no tenía nada bloqueado respecto a esa aplicación y que no había solicitado ninguna información ni servicio al banco, negándome a proporcionar algún dato personal. Lo que se corrobora con la impresión de la captura de pantalla que realicé en mi celular, la que exhibo y que obra a foja 32 de las citadas copias certificadas, donde aparece el número proveniente de esas llamadas, que es el \*\*\*\*\*; de donde se me hicieron aproximadamente diecisiete llamadas y otras de los números \*\*\*\*\*.

A las 13:19 horas p.m. mandé varios mensajes de texto vía Whatsapp a la citada \*\*\*\*\* , diciéndole en síntesis que tenía varias llamadas del banco \*\*\* del Teléfono con lada \*\*\*\*\* y de otros, donde me requerían proporcionar datos y desbloquear mi cuenta, por lo que solicité me confirmara ello, porque se me hacían muy sospechosas y le pedí que me avisara si sucedía algo extraño o anormal.

A la 13:33 horas p.m. la citada \*\*\*\*\* contestó mi mensaje diciéndome que lo iba a revisar y que posteriormente iba a avisarme que estaba sucediendo, todo esto vía Whatsapp.

A las 15:31 horas p.m., le mandé otro mensaje y le pregunté, si sabía algo de mi asunto, en razón de que me seguían llamando, contestándome dicha empleada del banco a la 16:27 horas p.m. que había revisado mi cuenta y que se había percatado que no había ningún bloqueo de mis cuentas, diciéndome: "te voy a marcar para enlazar la llamada a línea preferente de \*\*\*". Seguidamente, me informó que no me había podido enlazar a dicha línea preferente y me recomendó no tomar más llamadas.

Posteriormente, a las 16:49 horas p.m. y a las 16:51 horas p.m. me aparecieron en mi celular, las pantallas, que obran a fojas 23 y 24, de las copias certificadas, que indicaban que había excedido el número de intentos y que: por seguridad "tu usuario"

había sido bloqueado temporalmente y que lo intentara de nuevo en veinte minutos.

A las 16:51 horas P.M. me informaron que mi token estaba desincronizado, que si tenía Token celular lo podría sincronizar desde \*\*\* Móvil, absteniéndome de hacerlo, ya que todo esto me resultó muy extraño y no quise realizar movimiento alguno desde la citada aplicación de mi celular, es decir, siendo la verdad de las cosas que entré en pánico. En consecuencia, la suscrita mandé dichas pantallas antes plasmadas a \*\*\*\*\* para aclarar dicha situación, y dicha funcionaria bancaria me proporcionó el número \*\*\*\*\*, para que marcara la opción 1 a donde no pude comunicarme; más adelante, la citada Ejecutiva me proporcionó el saldo de mi cuenta para las 16:54 horas p.m. donde apareció la cantidad de \$1'647,275.92 (UN MILLÓN SEISCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS 92/100 M.N.) mediante una imagen tomada por ella de la pantalla de alguna computadora de las oficinas del Banco demandado, por dicha Ejecutiva, la que se anexa al presente escrito, pues la que obra en las copias certificadas ya referidas, no es muy legible como se aprecia a fojas 26 y 33 de las copias certificadas, manifestando Bajo Protesta de Decir Verdad que son iguales, \*\*\*\*\*, me afirmó que no había ningún bloqueo y que no había movimientos en mi cuenta bancaria o movimientos raros; sin embargo, yo le instruí que bloqueara mi cuenta, precautoriamente, hasta aclarar la situación, lo que no hizo; reiterando, que todo lo anteriormente narrado, sucedió el día jueves veinte de junio del 2019. Esta conversación antes precisada, viene contenida de las fojas 25 a la foja 31 de las copias certificadas señaladas.

**6.-** El viernes veintiuno de junio del 2019, de nuevo, no pude tener acceso a mi aplicación de Banca Móvil en mi celular a las 13:00 horas p.m. por lo tanto, otra vez llamé a la multicitada Ejecutiva del Banco demandado, \*\*\*\*\* en la citada Sucursal Campestre número \*\*\*, sin poder contactarla, de modo que esperé más de una hora para poder hablar al servicio telefónico que proporciona el banco, denominado como ya se dijo, "Línea \*\*\*" con

número \*\*\*\*\* y a las 14:34 horas p.m., la persona que me atendió me informó que yo había realizado un SPEI desde mi cuenta bancaria antes precisada, por la cantidad de \$382,000.00 (TRESCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL PESOS 00/100 M.N.) es decir, que se había efectuado, una operación bancaria de mi cuenta bancaria, al cual no realice, efectuada sin mi consentimiento y en mi perjuicio, a lo que yo le respondí, que no había ejecutado dicha operación bancaria y que no la había autorizado; por lo cual, dicha persona me pidió acudir a la citada Sucursal de Banco \*\*\*, ubicada en la Colonia Campestre para realizar la aclaración pertinente; por ese motivo, inmediatamente acudí a dicha oficina en compañía de mi hermana \*\*\*\*\*, quien se percató de los hechos antes narrados y de las llamadas que realicé al banco demandado, donde me atendió un Ejecutivo del banco demandado, del que Bajo Protesta de Decir Verdad, no recuerdo su nombre, quien me pidió esperar a la Ejecutiva asignada a mi persona, que es la antes nombrada, \*\*\*\*\*. Esperándola por más de una hora para que me recibiera, y al entrevistarme con ella, le recordé lo sucedido el día anterior, narrado en los hechos número 4.- y 5.- de esta demanda, por lo que dicha empleada de banco, me comunicó, otra vez, al servicio denominado "Línea Preferente de \*\*\*" con número \*\*\*\*\*, donde me atendió una persona de nombre \*\*\*\*\* informándome todo lo que había sucedido el día veinte de junio 2019 y lo que estaba pasando con mi aplicación de mi celular antes precisada en esos momentos y sobre todo, el retiro no autorizado de mi cuenta bancaria por la cantidad de \$382,000.00 (TRESCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL PESOS 00/100); realizado ese día veintiuno de junio del 2019, sin mi autorización; informándome dicha persona que no solamente había un retiro por dicha cantidad, sino que se habían realizado dieciséis movimientos por diversas cantidades contra mi cuenta bancaria, efectuados en fechas veinte y veintiuno de junio del 2019, los que líneas abajo describiré, los que en ese momento, no reconocí, los que no reconozco y los que nunca realicé, ni autoricé, de tal suerte que solicité su devolución a mi cuenta bancaria, por ello la misma Señoría \*\*\*\*\*, se

comprometió a devolverme la llamada telefónica con los folios correspondientes para la aclaración por los cargos no reconocidos por mi parte. Igualmente, empleados del banco, me entregaron un estado de cuenta donde vienen descritos todos esos movimientos o retiros en dinero, con los que me percaté qué dentro de los mismos, había dos retiros en efectivo de tipo cajero ATM, que mucho menos no realicé y ni autoricé, pues no se puede acceder a la Banca Móvil y enviar o realizar operaciones sin el plástico de la tarjeta de Débito en Cajero automático y los demás, son transferencias electrónicas de dinero por diversas cantidad procedentes de mi cuenta bancaria a otras cuenta bancaria a otras cuentas en otros bancos, desconocidas y ajenas para mí, que desde luego nunca realicé, transferencias electrónicas denominadas SPEI. Las operaciones bancarias que no realicé, ni autoricé, son los siguientes movimientos bancarios y de dinero no realizados por mi parte que a continuación describo en la siguiente tabla con fecha descripción y monto:

<b>FECHA MOVIMIENTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>MONTO</b>
20/06/2019	COMPRA ORDEN MOVIMIENTO ***	\$499,000.00
20/06/2019	COMPRA ORDEN MOVIMIENTO ***	\$199,00.00
20/06/2019	COMPRA ORDEN MOVIMIENTO ***	\$60,000.00
20/06/2019	COMPRA ORDEN MOVIMIENTO ***	\$90,000.00
20/06/2019	COMPRA ORDEN MOVIMIENTO ***	\$50,000.00
20/06/2019	COMPRA ORDEN MOVIMIENTO ***	\$49,000.00
20/06/2019	Retiro con refe Mov. ***	\$9,000.00
21/06/2019	COMPRA ORDEN MOVIMIENTO ***	\$49,900.00
21/06/2019	COMPRA ORDEN MOVIMIENTO ***	\$49,990.00
21/06/2019	Retiro con refe Mov. ***	\$9,000.00
21/06/2019	COMPRA ORDEN MOVIMIENTO ***	\$49,963.00
21/06/2019	COMPRA ORDEN MOVIMIENTO ***	\$6,000.00
21/06/2019	COMPRA ORDEN MOVIMIENTO ***	\$6,000.00
21/06/2019	COMPRA ORDEN MOVIMIENTO ***	\$18,000.00
21/06/2019	COMPRA ORDEN MOVIMIENTO ***	\$49,995.44
21/06/2019	COMPRA ORDEN MOVIMIENTO ***	\$382,000.00
		<b>\$1 ' 576,848.44</b>

Siendo dos disposiciones de efectivo en cajero automático y catorce transferencias de efectivo con cargo a la cuenta número \*\*\*\*\*. Los conceptos de COMPRA ORDEN MOVIMIENTO, significan que son transferencia en dinero de mi cuenta a otras cuentas bancarias de terceros denominadas "SPEI".

**7.-** Hago patente a este H. Juzgado, lo siguiente: yo nunca proporcioné información personal a ninguna persona relativa a mi cuenta bancaria, nunca recibí ninguna notificación de los cargos a mi cuenta bancaria, de las operaciones bancarias antes descritas y no las reconozco, pues para cada movimiento de cargo, me debe llegar una alerta, ya sea por correo electrónico a la siguiente dirección: [\\*\\*\\*\\*\\*](mailto:*****) o mediante aplicación a mi celular como lo describí en el hecho 2.- de esta demanda y en el presente caso nunca me llegó alerta, aviso o notificación alguna de las operaciones bancarias antes desglosadas, que no realicé, ni autoricé, efectuadas en fechas veinte y veintiuno de junio del 2019. También informo a este H. Juzgado que todas las claves de acceso de NIP y de usuario aparte de la suscrita, las conoce y las tiene registrada en sus archivos, personal del \*\*\*\*\*, y que jamás las he proporcionado a ningún tercero, es decir, nadie las conoce, más que el citado banco, su personal y la suscrita.

**8.-** El Viernes veintiuno de junio del 2019, al término del día, la Señorita \*\*\*\*\* se comunicó conmigo y se comprometió a llamarme posteriormente para darme una solución a los cargos no reconocidos por mi parte, lo que nunca sucedió.

**9.-** En fecha veintidós de junio del 2019, recibí doce o trece correos electrónicos del Banco \*\*\* con números de folios que revisé contra los cargos en mi cuenta bancaria y faltaron tres números folios de cargos que no reconozco (tres disposiciones en efectivo), correos que me informaron que mi reclamación se resolvió como no procedente. Siendo los siguientes:

	Número de folio	
1	*****	\$6,000.00

2	*****	\$499,000.00
3	*****	\$199,000.00
4	*****	\$60,000.00
5	*****	\$90,000.00
6	*****	\$49,000.00
7	*****	\$49,900.00
8	*****	\$49,990.00
9	*****	\$49,963.00
10	*****	\$6,000.00
11	*****	\$6,000.00
12	*****	\$18,000.00
13	*****	\$49,995.44
14	*****	\$382,000.00
15	*****	\$9,000.00
16	*****	\$9,000.00

**10.-** El sábado veintidós de junio del 2019, llamé por teléfono a las 07:55 horas a.m. a la citada Línea Preferente y me atendió una persona de nombre \*\*\*\*\*, con el objeto de efectuar la reclamación por la cantidad que me fue sustraída sin mi consentimiento de mi cuenta bancaria y éste me solicitó una carta para que el Banco \*\*\* me reembolsara la cantidad mencionada, le pedí a \*\*\*\*\*, los folios que faltaban que eran tres y que confirmaba los que ya había recibido.

**11.-** Después de insistir en varias ocasiones en las oficinas de \*\*\*\*\*, ubicadas en Sucursal Campestre número \*\*\*, sus empleados me informaron en forma verbal que las aclaraciones o quejas realizada por mi parte respecto al desfallo que sufrí, no procedían, sin darme una razón o un porqué de ello.

**12.-** Por ese motivo, al no obtener una respuesta lógica, auténtica razonada, fundada por parte del Banco demandado, respecto a esas reclamaciones y solicitud de pago de la cantidad antes señalada, presenté por escrito reclamación en su contra el veintiséis de junio del 2019, ante \*\*\*\*\*, también conocida

como \*\*\*\*\*; donde narré los hechos explicados en líneas anteriores.

**13.-** Derivado de esa queja, la Comisión abrió el Expediente número 2019/010/12176 y señaló como hora y fecha de la celebración de la audiencia conciliatoria, las diez horas del día veintinueve de julio de dos mil diecinueve; requiriendo al banco demandado, para que presentara un informe por escrito, corriéndole traslado de mi queja, para que exhibiera contrato referente a la cuenta \*\*\*\*\*, que precisara con información documentada la clase de movimientos electrónicos llevados a cabo, así como los comprobantes electrónicos de pago emitidos por las operaciones referidas, datos de la cuenta en que se efectuaron las operaciones, bitácora de movimiento de la cuenta referida, los acuses de claves y/o Token asignados a la Usuaría y para que se pronunciara respecto a la reclamación planteada por mi parte. Expediente del que exhibo copia certificada por la misma \*\*\*\*\*, como documento fundatorio de mi acción junto con la presente demanda.

**14.-** Por ello, \*\*\*\*\*, a través de su apoderada legal, Licenciada \*\*\*\*\*, presentó en la hora y fecha de la audiencia, informe por escrito donde manifestó lo siguiente:

...

Manifestando en la audiencia la apoderada que ratificaba su informe, señalando que la reclamación era improcedente de acuerdo a lo precisado en el mismo, que no era posible llegar a un acuerdo conciliatorio con mi parte y que tampoco era voluntad del Banco someterse al arbitraje ante dicho Organismo, por lo que solicitó se dejaran a salvo los derechos de las partes para hacerlos valer ante los tribunales competentes.

**15.-** Enterada de dicho informe, ratifiqué mi reclamación y me ocupe a su contenido, manifestando:

...

Hago notar a este H. Juzgador, que en la citada audiencia, la apoderada de dicha Institución de Crédito, se abstuvo de acreditar con alguna documental, grabación o prueba fehaciente,

que yo haya realizado los cargos bancarios no reconocidos por mi parte antes desglosados.

En consecuencia, en esa audiencia \*\*\*\*\*, procedió a acordar mi petición en el ACUERDO SEGUNDO, con base, en que como no fue posible avenir los intereses de las partes y que después de haber consultado el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral, toda vez que la Institución Financiera, declinó someterse al arbitraje propuesto, con fundamento en el artículo 68, fracción VII, párrafo primero de la citada ley, dejó a salvo los derechos de las partes para hacerlos valer ante los tribunales competentes. Y en el ACUERDO CUARTO, con base a lo solicitado por mi parte en dicha audiencia respecto del Dictamen solicitado, ordenó que se turnara el citado asunto a la Dirección de Dictaminación adscrita a la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financiera de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para emitir el dictamen solicitado.

**16.-** Por ello, en la Ciudad de México, el día veinticinco de octubre del 2019, la Licenciada \*\*\*\*\*, Directora 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, en términos de los artículos de los artículos 3 fracción VIII, inciso a), 25, fracción III y 56 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, emitió el: ACUERDO DE TRÁMITE QUE CONTIENE EL DICTAMEN VALORACIÓN TÉCNICA Y JURIDICA, CONTENIDA EN EL EXPEDIENTE NÚMERO 2019/010/12176, CON MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN PRESENTADA POR LA C. \*\*\*\*\*, EN ADELANTE "EL USUARIO" EN CONTRA DE \*\*\*\*\*, EN ADELANTE LA "INSTITUCIÓN FINANCIERA".

De acuerdo con los siguientes "considerandos" que a continuación se transcriben:

...

Lo anteriormente narrado obra en las copias certificadas del expediente número 2019/010/12176 tramitado ante la \*\*\*\*\*.

**17.-** El día dieciocho de diciembre del 2019, (aunque por error, se insertó el año del 2020), en el expediente antes señalado, que tramitó mi queja a través del oficio número UAU-AGS-414/2019 de conformidad con los antecedentes que obran en dicho expediente que coinciden exactamente con los hechos narrados en esta demanda, con las constancias del expediente antes precisado, en razón de que se expidió el citado Dictamen de fecha veinticinco de octubre del 2019, con base en que mi reclamación fue presentada precisamente en contra de una Institución Bancaria y toda vez que las partes no llegamos a un acuerdo en la audiencia de fecha veintinueve de julio del 2019 y al no ser voluntad de \*\*\*\*\* someterse al arbitraje de esta Comisión Nacional, en razón de que se dejaron a salvo los derechos de las partes para que los hagamos vales ante los tribunales competentes: Con fundamento en los artículos 68 fracción X de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 26 y 28 fracciones VIII y XVI del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; dicha Comisión ordenó a \*\*\*\*\* para que en un término de ocho días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente a aquel en que surta efectos la notificaciones del presente oficio, registrar dicha reclamación como Pasivo Contingente, por la cantidad de UN MILLÓN QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS 44/100 M.N. de conformidad con el Dictamen emitido por esa Comisión Nacional en fecha veinticinco de octubre del 2019, con los apercibimientos de ley. Lo que se acredita con ese oficio signado por el Lic. \*\*\*\*\* titular de la Unidad de Atención a Usuarios BB3, documento que obra a fojas 83 y 84 de las copias certificadas expedidas por \*\*\*\*\*.

**18.-** Con base en lo antes narrado, con lo dictaminado y ordenado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, quedó claro que por causa

imputable a \*\*\*\*\*, sufrí un daño patrimonial por la cantidad de \$1´576,848.44 (UN MILLÓN QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS 44/100 M.N.), al haberse efectuado dieciséis operaciones bancarias, con cargo a la cuenta número \*\*\*\*\*, las que nunca realicé y de las que nunca otorgué mi consentimiento para que se efectuaran a través del citado servicio de "\*\*\* Móvil" siendo este servicio Banca por Internet; haciendo hincapié que: nunca proporcione a nadie y sólo personal del banco demandado conocía y conoce mis datos confidenciales de la cuenta bancaria a mi nombre, de lo que sólo tengo conocimiento, que son entre ellos mi número NIP. Hago notar, que de acuerdo al informe que presentó la citada Institución de Crédito ante \*\*\*\*\*, se desprende que para acceder a dicho servicio, es requisito proporcionar mi número de identificación y/o contraseña y/o número de NIP y que para poder activarlo se tiene que proporcionar la clave correspondiente, lo cual jamás realicé.

**19.-** Dentro del expediente 2019/010/12176 tramitado ante \*\*\*\*\*, en el informe que presentó por escrito el multicitado Banco demandado, no manifestó y se abstuvo de acreditar que yo haya realizado las operaciones bancarias por mi objetadas y no reconocidas; y omitió presentar las constancias documentales y electrónicas idóneas que hayan acreditado que se me avisó en el momento oportuno, que las operaciones bancarias no reconocidas por mi parte se estaban realizando, cuando era su deber de avisarme, fehaciente, lo que no hizo, causándome perjuicio; sumado a que se abstuvo de exhibir prueba alguna, para acreditar que: en fechas veinte y veintiuno de junio del 2019, el banco haya realizado las gestiones necesarias con la finalidad de corroborar la identidad del cliente y la veracidad de la voluntad del cliente, que es en este caso la suscrita, de que yo realmente estuviera efectuando dichas operaciones bancarias no reconocidas por mi parte, las que hayan demostrado que yo había solicitado dicho servicio, y justificar, que la aquí demandante, realmente haya autorizado que se efectuaran, hecho que debió haber probado y acreditado el Banco y que no probó, teniendo la cargas de la prueba

el demandado, de acreditar que haya sido ya quién le instruyó la autorización para realizar las operaciones objetadas, lo anterior; por dar la debida seguridad y certeza jurídica a sus cuentahabientes en la operación u operaciones que realicen, a fin de procurar brindarles una adecuada atención en ese servicio, lo que en la especie omitió hacer, en mi perjuicio, su personal.

Bajo esta tesitura, el banco debió dentro del procedimiento tramitado ante \*\*\*, haber sustentado la autorización de cargos por mi parte, al haber insertado sus claves y/o contraseña alfanumérica para las generación de Tarjetas Virtuales, extremos que sólo podía probar la Institución de Crédito y que no hizo, pues es a ella a quien le corresponde acreditar que yo, \*\*\*\*\*, quien las haya instruido y realizado, debido a lo cual, al no sustentar su afirmación, debe restituirme el importe dispuesto de mi cuenta bancaria ya precisada.

Se hace notar que el Banco demandado para acreditar según él, las disposiciones de los recursos, exhibió unas supuestas "Bitácoras de Notificación" y unas supuestas "Tiras Auditoras", documentos que no acreditan el registro y generación de Tarjetas Virtuales para la autorización de las operaciones por mi impugnadas, con las claves requeridas para la autorización de dichas operaciones objetadas, por lo tanto, dichos documentos no pueden sufrir efectos jurídicos en mi perjuicio, contraviniendo el principio general de derecho referente a la seguridad y certeza jurídica.

**20.-** Igualmente, el banco reo debió haber sustentado que la suscrita haya instruido y/o, autorizado y/o realizado las transferencias electrónicas de dineros objetadas y no reconocidas por mi parte, con la documentación idónea, que justificara que las transferencias electrónicas de dinero, no reconocidas por la suscritas, fueron realizadas por \*\*\*\*\*, con los datos e información que permitieran determinar que dichas operaciones se efectuaron dentro y con los mecanismos o procesos establecidos para tales efectos; de conformidad con lo establecido en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de

Crédito, emitidas por la \*\*\*\*\*, esto, de forma indubitable, lo que tampoco realizó y no acreditó; pues nunca efectuó dichas operaciones bancarias, lo que manifiesto Bajo Protesta de Decir Verdad. Porque lo que el banco, estuvo, está y estará obligado a demostrar que dichas operaciones objetadas por la de la voz, se efectuaron de acuerdo al mecanismo antes narrado de autorización establecido para las citadas operaciones. También \*\*\*, omitió presentar pruebas fehacientes, consistentes en documentales idóneas, grabaciones o autorizaciones hechas por escrito de la aquí actora y demás datos, para acreditar que yo realmente haya solicitado realizar dichas transferencias bancarias, lo que en la especie no sucedió.

Por esto, contrario a lo manifestado por la apoderada de \*\*\*\*\*, en su informe presentado por escrito ante \*\*\*\*\* en el sentido de que al no haberse cancelado las ordenes de transferencias y entregas en efectivo, el banco las considera como "exitosas", y que por lo tanto, no existe responsabilidad alguna por su parte de ello, se replica esto y se niega esta manifestación, ya que no pude haber cancelado las ordenes de transferencia por mí no reconocidas, pues nunca fui notificada de ellas por parte del banco en su momento, mediante el sistema de alertas del Servicio de Banca por Internet, instalada mediante aplicación en mi celular, haciendo presente que, desde el veinte de junio del 2019 al veintiuno de junio del 2019, percibí algo anormal que estaba sucediendo en mi citada cuenta bancaria y en la aplicación correspondiente de servicio de Banca en Internet instalada en mi celular, sin saber exactamente qué pasaba; sin embargo, nunca me enteré de las operaciones bancarias objetadas por mi parte, efectuadas sin mi consentimiento y en mi perjuicio, en los citados días, en razón de que no se me avisó de ellas, sino, posteriormente y después de que se habían efectuado sin mi autorización y en mi detrimento.

**20.-bis** Por causa de la negligencia del personal de \*\*\*\*\*, sufrí un daño patrimonial por \$1'576,848.44 (UN MILLÓN QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS

CUARENTA Y OCHO PESOS 44/100 M.N.), pues que a pesar de que recibí previamente en mi celular el día veinte de junio del 2019 múltiples llamadas y mensajes de texto fuera de lo normal, raras e incoherentes, relativas al servicio de Banca en Internet respecto a mi cuenta bancaria, llamé a mi ejecutiva preferente de nombre \*\*\*\*\*, para indicarle que bloqueara mi cuenta, pues tenía temor que alguien hiciera mal uso de mi dinero, y ella me dijo que no había nada anormal en mis cuentas que todo estaba en orden, que no era necesario bloquear la cuenta y sin embargo, los primeros cargos se registraron a las 17:02 p.m. del día veinte de junio del 2019, lo que significa que el banco por conducto de su ejecutiva, NO bloqueó la cuenta a pesar de mi insistencia e instrucciones y sumado a lo anterior, si yo le estoy reportando las anomalías antes descritas, el Banco, a través de su personal, por seguridad y en forma precautoria, debió haber bloqueado la cuenta bancaria de mi propiedad, lo que no realizó, provocando con dicha omisión y negligencia, menoscabo en mi patrimonio antes desglosado, razón por la cual, el banco demandado está obligado a devolverme el dinero reclamado, que es mío.

**21.-** Lo narrado en los anteriores hechos, es acorde al contenido del DICTAMEN OPINIÓN TÉCNICO JURÍDICA, RELATIVO A LA SOLICITUD CONTENIDA EN EL EXPEDIENTE NÚMERO 2019/010/12176, emitido el veinticinco de octubre del 2019, por la Licenciada \*\*\*\*\*, Titular de la Dirección 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 la cantidad reclamada por mi parte, lo que es notorio tanto en el procedimiento llevado ante \*\*\*\*\*, como en la presente demanda; toda vez que la obligación contractual incumplida derivada del contrato, suscrito por las partes y al amparo del cual, se realizaron las operaciones objetadas por la aquí demandante, disposiciones en mi cuenta bancaria de mi propiedad que como USUARIA no reconozco, consistentes en transferencias electrónicas de recursos, y disposiciones de efectivo realizadas a través del servicio de \*\*\*\*

Móvil" y que LA INSTITUCIÓN FINANCIERA no sustentó; a que se abstuvo de presentar comprobantes-soporte de que dichas operaciones cuestionadas por la de voz, materia del dictamen; las haya yo realizado y/o autorizado, en consecuencia, considera que procede la devolución del importe reclamado en la cuenta bancaria. Documento que deberá considerar y valorar Su Señoría, al momento de dictar sentencia, como documento fundatorio de mi acción ejercitada y como sustento de la procedencia de las prestaciones reclamadas en la presente demanda, y con base en que se le ordenó registrar un pasivo contingente por \$1'576,848.44 (UN MILLÓN QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS 44/100 M.N.), de conformidad con ese Dictamen emitido por esa Comisión; y al no haber acreditado que yo autorizé las multicitada operaciones bancarias, es obligación de \*\*\*\*\*, devolverme la cantidad reclamada derivada de dos disposiciones de efectivo en cajero automático y catorce disposiciones de dinero con cargo a la cuenta número \*\*\*\*\* a cuentas bancarias de terceros, operaciones que no realicé ni autorizé, y que en efectuó personal de dicha institución de crédito sin mi consentimiento, en detrimento, de mi patrimonio, en virtud de lo cual, ésta, tiene la obligación de devolverme, pues existió, negligencia, dolo y de mala fe de su personal, ya que por causas imputables a su parte, sufrí un menoscabo en mi peculio por dicha cantidad; la que es cierta, determinada, liquida y exigible por lo antes expuesto.

Es por ello, que me veo en la necesidad de demandar las prestaciones antes señaladas, precisadas en el proemio de esta demanda, la que se interpone con buena fe, debido al daño patrimonial sufrido por mi parte antes narrado, si pretender enriquecerme, sino restituirme del daño ocasionado." (Transcripción literal visible a fojas de la dos a la diecisiete de los autos).

**V.** La parte demandada al dar contestación a la demanda interpuesta en su contra aseveró que

**"1.-** Con relación al primer inciso de la demanda, se manifiesta que es cierto que la actora tiene celebrado con mi

representada el contrato mercantil de servicios bancarios con número \*\*\*\*\*, Por lo anterior, resulta evidente que el actor acepta haberse sometido a los términos y condiciones del referido contrato.

Sin embargo, se hace la aclaración de que 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 entra la confesión del derecho.

**2.-** En contestación del segundo inciso correlativo de la demanda, se manifiesta que es cierto que la accionante activó la aplicación de "\*\*\* Móvil" así como la función del Token celular, aclarando que solamente se le pueden remitir mensajes de texto al número telefónico \*\*\*\*\*, como lo reconoce en el hecho que se contesta, sino que de acuerdo con sus instrucciones recibe las notificaciones en el correo electrónico cuya dirección electrónica es la siguiente: \*\*\*\*\*; tal como se desprende del documento que contiene el mantenimiento de instrucciones de envío, de fecha 22 de junio del 2017, el cual se acompaña al presente escrito en copia certificada obtenida de los archivos electrónicos de la enjuiciada, debidamente certificada por funcionarios autorizados de la institución.

En cuanto a la afirmación de la actora al señalar: ... por lo que para los efectos del artículo 1235 del Código de Comercio se recoge esa confesión para los efectos de las excepciones y defensas que se oponen en la sección correspondiente.

**3.-** Con relación al tercer inciso de la demanda que se contesta, se manifiesta que es parcialmente cierto que al día 20 de junio del 2019, en la cuenta de la accionante se reportaba un saldo por la cantidad de \$1'647,275.92 (UN MILLÓN SEISCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS 92/100 M.N.), por lo que, con el propósito de evidenciar los movimientos existentes a esa fecha, se exhibe la reimpresión del estado de cuenta correspondiente al mes de junio del 2019 que se adjunta al presente escrito.

*En aclaración de lo anterior, se desprende del estado de cuenta que en esa misma fecha, se realizaron diversas transferencias electrónicas de dinero, por lo que el saldo de la cuenta al cierre de ese día lo fue la cantidad de \$691,255.04 (SEISCIENTOS NOVENTA Y UN MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS 04/100 M.N.), y no el monto a que alude la accionante.*

**4.-** *Este cuarto 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).-** *En cuanto a los sucesos que narra y que afirma que se encuentran en las copias certificadas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (\*\*\*\*\*), toda vez que el documento a que se refiere no se puede desprender el origen del mismo, se niegan, y se objeta su autenticidad ya que carece de la fecha y de la hora de recepción de los mensajes que exhibió a fojas 34 del expediente formado por la \*\*\*\*\*, por lo que en términos del artículo 1194 del Código de Comercio deberá demostrar la veracidad de esa información.*

**b).-** *Con relación a la afirmación de que el legajo de copias certificadas que obtuvo de la \*\*\*\*\*, es el documento fundatorio de su acción, se niega que dicho documento acredite la procedencia de sus pretensiones, y al efecto, se niega que los hechos manifestados unilateralmente por la accionante ante la \*\*\*\*\*, por encontrarse en ese legajo de actuaciones, demuestren la verdad de los hechos, objeción que se sustenta en lo dispuesto por el artículo 202 del supletorio Código Federal de Procedimientos Civiles, ya que lo único que prueban es que se hicieron esas manifestaciones ante la dependencia, pero no prueban la verdad de lo ahí declarado o manifestado.*

**5.-** *En contestación del quinto inciso de la demanda se manifiesta que toda vez que la accionante narra hechos en el mismo inciso se le contestan de la siguiente manera:*

**a).- Con relación a la narración de tiempo y modo de cómo afirma que se percató de los avisos a que alude y que se comunicó vía telefónica al celular de la ejecutiva de mi representada, sin tener éxito, por tratarse de hechos propios de la accionante ni se afirman ni se niegan, por lo que en términos del artículo 1194 del Código de Comercio, deberá demostrar la veracidad de sus afirmaciones.**

**b).- Con relación a la narración del hecho consistente en que la accionante afirma haber recibido llamadas y mensajes en su teléfono celular, por tratarse de hechos propios de la actora, mi representada se encuentra impedida para aceptarlos o negarlos, por lo que deberá demostrar la veracidad de sus afirmaciones, en términos del precepto invocado en el párrafo anterior.**

A mayor abundamiento, en cuanto afirma que los hechos anteriores se demuestran con el legajo de copias certificadas expedidas por la \*\*\*\*\*, se niega que los hechos manifestados unilateralmente por la accionante ante la \*\*\*\*\* sean ciertos, por encontrarse en ese legajo de actuaciones o que demuestran la verdad de los hechos, objeción que se sustenta en lo dispuesto por el artículo 202 del supletorio Código Federal de Procedimientos Civiles, ya que lo único que prueban es que se hicieron esas manifestaciones ante la dependencia, pero no prueban la verdad de lo ahí declarado o manifestado.

**c).- En cuanto afirma que le fue solicitado su nombre y número de cuenta, porque su cuenta había sido bloqueada, se niega que esas preguntas hayan provenido de la enjuiciada, ya que nunca solicita información por vía telefónica ni por otro medio.**

**d).- Con relación al hecho que narra consistente en que tenía varias llamadas del Banco \*\*\* del teléfono \*\*\*\*\* no es cierto, ya que esa cuenta de teléfono no corresponde a mi representada.**

**e).- Con relación al hecho de que envió diversos mensajes de texto al celular personal de la ejecutiva de mi representada, dicho medio de comunicación (el personal de la ejecutiva) no corresponde a la institución, por lo que, en todo caso, se trata de**

comunicaciones ajenas a la enjuiciada, por ser a título personal entre el emisor y su receptor.

En apoyo a lo anterior, tenemos que la siguiente tesis aislada con meridiana claridad nos da la interpretación del valor probatorio de los mensajes de datos, al señalar:

...

En la especie no se pactó entre las partes que los mensajes que la titular de la cuenta enviará al celular personal de la ejecutiva del banco fueran el medio correcto para presentar una reclamación o solicitar un servicio.

**f).**- Asumiendo que el mensaje que la actora le atribuye a la ejecutiva del banco sea cierto, en cuanto se desprende que será comunicada al medio institucional, ya que el medio de comunicación telefónica conocido como \*\*\*, es el único medio del banco para recibir quejas o inconformidades, por lo que al afirmar la accionante que la ejecutiva la iba a enlazar a dicho medio para que presentara su queja o enfermedad, se demuestra que la ejecutiva actuó de acuerdo con los protocolos de la institución para este tipo de eventualidades.

**g).**- Con relación a la narración del hecho que se refiere la actora consistente en que recibió mensajes de que su Token celular se encontraba desincronizado y que no realizó movimiento alguno, por tratarse de hechos propios de la accionante ni se niegan ni se aceptan, por lo que en términos del artículo 1194 del Código de Comercio, deberá acreditar la veracidad de su dicho, no sin antes objetar su autenticidad, ya que las capturas de pantalla a que alude y que se encuentran en el legajo de copias certificadas expedidas por la \*\*\*\*\*, les resulta aplicable lo dispuesto por el artículo 202 del supletorio Código Federal de Procedimientos Civiles.

**h).**- No es cierto que las ejecutiva del banco estuviera en aptitud de realizar el bloqueo de la cuenta, ya dicha instrucción deberá ser realizada directamente por el titular de la cuenta a través del medio de comunicación (\*\*\*) a que se ha hecho referencia en la contestación de los hechos precedentes, reiterando

la objeción de las copias a que alude del legajo expedido por la \*\*\*\*\*.

**6.-** En contestación del inciso correlativo que se contesta, toda vez que la actora narra varios hechos en el mismo inciso se le contestan de la siguiente manera:

**a).-** En cuanto a los intentos de comunicación que afirma haber realizado la accionante para comunicarse con la ejecutiva del banco, por tratarse de hechos propios de la accionante, ni se afirman ni se niegan.

**b).-** Es cierto que el medio de comunicación institucional para presentar y dar seguimiento a las reclamaciones de los usuarios es el que la actora denomina "Línea \*\*\*" o \*\*\*, por lo que se recoge la confesión de que la actora, en la fecha y hora que menciona, acudió a usar la vía institucional.

**c).-** Es cierto que en el día y hora que menciona la accionante, a consulta previa de su parte, se le informó sobre las operaciones registradas en su cuenta.

**d).-** Con relación a que afirma la accionante no haber realizado la operación y que fue sin su consentimiento, no es cierto, pues como se hace valer, derivado de la revisión practicada por el área de la Dirección General Adjunta de Canales Alternos de la enjuiciada, se encontró que existieron las credenciales de acceso y medios de autorización necesarios para la ejecución de la operación.

**e).-** En cuanto afirma que las dieciséis operaciones que se habían registrado en su cuenta no las había realizó ni las había autorizado, no es cierto, por lo tanto, se niega a la parte actora toda acción y derecho para reclamar las prestaciones que se contienen en su demanda, pues está tratando de desconocer las operaciones electrónicas realizadas al amparo del Contrato Mercantil de Prestación de Servicios Bancarios que celebraron con fecha 22 de junio del 2017.

Las operaciones materia de la impugnación corresponden a operaciones realizadas por medios electrónicos, consistente en disposición de efectivo a través de catorce transferencias

electrónicas, de dinero vía SPEI y dos a través de cajero automático, siendo que se realizan a través del acceso por vía Internet.

Para la realización de las operaciones materia de la litis, éstas fueron ejecutadas con las credenciales de acceso de la hoy actora, realizándose de manera exitosa, no presentando ninguna irregularidad.

En efecto, las operaciones impugnadas fueron realizadas vía internet a través del portal del banco y se aprobaron todos los dispositivos de seguridad, los cuales son los siguientes:

1.- IDENTIFICACIÓN: Individualiza al cliente y se integra por un conjunto de caracteres alfanuméricos, conocida solamente por el cliente.

2.- CONSTRASEÑA: Conjunto de número y/o letras con el cual se relaciona el uso del dispositivo, también de conocimiento exclusivo del cliente.

3.- TOKEN CELULAR: Aplicación que arroja de manera periódica distintas combinaciones numéricas de manera única e irrepetible, ya que se genera en la aplicación y tiene una vigencia de escasos segundos para ser utilizada, pasado ese lapso de tiempo, se genera una nueva, por lo que no es posible conocer la combinación numérica si no se tiene a la mano la aplicación electrónica.

Por lo tanto, siendo responsabilidad exclusiva del cliente el uso, guarda y conservación de los dispositivos de acceso a la banca electrónica y que en la especie se cumplieron de manera satisfactoria todos los procedimientos de seguridad, las operaciones electrónicas objeto de impugnación le corresponden a la actora.

**7.-** En contestación del séptimo inciso de la demanda, todas vez que la accionante narra varios hechos en el mismo inciso, se le contestan de la siguiente manera:

**a).-** Es cierta la afirmación de la accionante al señalar que nunca proporcionó información personal a ninguna persona relativa a su cuenta bancaria, por lo que, con ese reconocimiento tenemos que las operaciones por ella objetadas, le corresponden, como se

*demostrará a través de la prueba pericial en sistemas que se ofrece, con la que, sin lugar a dudas, se demostrará que los medios de identificación de la accionante fueron utilizados para la ejecución de esas operaciones que ahora objeta.*

**b).**- *No es cierta la afirmación de la accionante al señalar que el personal del banco, sin mencionar persona específica, tenga conocimiento de su Usuario, contraseña y el código del Token celular, pues, estos medios son propios de la accionante, tan es falsa la afirmación de la actora en el caso del Token celular, este arroja un código numérico que cambia constantemente, por lo que resulta imposible conocer ese código si no tiene a la mano la aplicación del Token celular.*

**8.-** *En contestación del inciso correlativo de la demanda, se manifiesta que por tratarse de un hecho que no es propio de la enjuiciada, ni se afirma ni se niega, por lo que, en términos del artículo 1194 del Código de Comercio deberá demostrar la veracidad de su afirmación.*

**9.-** *Con relación al inciso correlativo de la demanda, se manifiesta que es cierto que la enjuiciada envió a su cuenta de correo electrónico el resultado de la investigación realizada, resultando sus reclamaciones como improcedentes por las razones antes manifestadas.*

**10.-** *En contestación del inciso correlativo de la demanda se manifiesta que toda vez que se trata de hechos propios de la accionante ni se afirma ni se niegan, por lo que en términos del artículo 1194 del Código de Comercio deberá demostrar la veracidad de sus afirmaciones.*

**11.-** *Con relación al inciso correlativo de la demanda, tomando en consideración que la accionante incumple con lo ordenado por la fracción V del artículo 1390 Bis 11 del Código de Comercio, la enjuiciada se ve impedida para ejercer su derecho de contradicción.*

**12.-** *En contestación del inciso correlativo de la demanda, se manifiesta que es cierto que la accionante acudió a la instancia*

conciliatoria de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (\*\*\*\*\*).

**13.-** Con relación al décimo tercer inciso correlativo de la demanda se manifiesta que es cierto que la \*\*\*\*\* requirió un informe a la enjuiciada con motivo de la queja interpuesta por la aquí accionante.

Toda vez que afirma que la copia certificada del expediente integrado por la dependencia conciliatoria es el documento base de su acción y como insistentemente hace alusión a diversas manifestaciones que ahí realizó, se reitera la objeción opuesta en la contestación de los hechos precedentes, en el sentido de que de acuerdo con el artículo 202 del supletorio Código Federal de Procedimientos Civiles las manifestaciones ahí contenidas solo demuestran que se hicieron ante la autoridad, no que demuestren que sea la verdad de los hechos.

**14.-** En contestación del inciso décimo cuarto de la demanda se manifiesta que es cierto que diverso apoderado de la enjuiciada rindió el informe requerido ante la instancia conciliatoria y que declinó someterse al arbitraje de dicho organismo.

**15.-** Con relación al décimo quinto inciso correlativo de la demanda se manifiesta que es cierto que ante la \*\*\*\*\* se dejaron a salvo los derechos de las partes para que acudieran a los tribunales competentes.

**16.-** En contestación del inciso correlativo de la demanda, se manifiesta que el Dictamen emitido por la \*\*\*\*\* a que hace referencia la accionante, carece de fuerza vinculatoria, por lo que solo constituye una mera opinión del organismo, refuerza lo aquí argumentado el criterio judicial que se obtiene de la siguiente jurisprudencia:

...

**17.-** En contestación del inciso correlativo de la demanda, en cuanto afirma la actora que se ordenó a mi representada el registro un pasivo contingente, es cierto, lo que no significa que sea procedente la reclamación, pues esta dependerá del fallo que se pronuncie en su caso.

**18.-** Con relación a la reiteración de hechos que realiza la accionante en el inciso correlativo de la demanda, pido se tenga por reproducida la contestación a los hechos precedentes para evitar repeticiones.

**19.-** En contestación del décimo noveno de la demanda, toda vez que la actora narra varios hechos en el mismo inciso, se le contestan de la siguiente manera:

**a).-** En cuanto afirma que mi representada se abstuvo de acreditar ante la \*\*\*\*\* que las operaciones objetadas hayan sido ordenadas por la propia accionante, se manifiesta que no es ante dicha dependencia la instancia correcta para hacer la demostración que pide, ya que ésta deberá realizarse precisamente ante un tribunal competente, es decir, que ejerza una función jurisdiccional.

**b).-** En cuanto afirma que no se le avisó de la ejecución de las operaciones ordenadas y que ahora objeta, no es cierto que sea obligación de la enjuiciada la de informarle que se estaban realizando en el momento de su ejecución, ya que la obligación de la enjuiciada es la de entregar el estado de cuenta mensual en el cual se describen todos los movimientos habidos en su cuenta en cada periodo.

**c).-** Con relación a la afirmación de que el banco se abstuvo de corroborar la identidad del cliente, no es cierto, pues cabe recordar que en términos del artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, al haber contratado los servicios de banca por internet, el titular de la cuenta definió su Usuario y Contraseña, además, al aceptar la utilización de la aplicación del Token celular, con esos tres medios de identificación se corrobora la identidad de cada cliente.

Para demostrar lo anterior, se ofrece desde este momento la pericial en informática, toda vez que se trata de operaciones electrónicas que para su mejor comprensión se requiere del conocimiento de expertos en la materia.

**20.-** Con relación al vigésimo inciso de la demanda, se manifiesta que tomando en consideración que la actora narra varios hechos en el mismo inciso se le contestan de la siguiente manera:

**a).-** En cuanto afirma que el banco debe sustentar que las operaciones objetadas le corresponden a la titular de la cuenta, pido se tenga por reproducida la contestación a los hechos anteriores, en cuanto a que del dictamen pericial en informática, por tratarse de operaciones electrónicas, se podrá conocer la verdad de los hechos y que estos corresponden a lo que manifiesta la enjuiciada.

**b).-** No es cierto que la enjuiciada a través del informe rendido ante la \*\*\*\*\* haya manifestado que las operaciones se consideran exitosas porque la accionante no las canceló, lo cierto es que, como se desprende del propio informe se le hizo saber que al haberse encontrado la evidencia del Usuario, Contraseña y el que se utilizó el código del Token celular, por esa razón se consideraron exitosas.

**20.- Bis.-** En contestación del vigésimo primer inciso de la demanda se manifiesta que no es cierta la imputación que realiza al personal de la demandada, toda vez que, como lo reconoce, la única persona que tenía conocimiento de sus medios de acceso (Usuario, Contraseña, y el código de Token Celular) lo es ella misma, pues en las operaciones electrónicas se encontró la evidencia de que se habían utilizado para ordenar las operaciones que ahora impugna y, como también reconoce, que el medio correcto para pedir el bloqueo de su cuenta lo es a través de la Línea \*\*\* o \*\*\*, para lo cual se requiere que sea la titular de la cuenta la que haga esa restricción, por lo tanto, el banco no está obligado a devolverle la suma de dinero que reclama.

**21.-** Con relación al vigésimo segundo inciso de la demanda, en cuanto afirma que derivado del dictamen emitido por la \*\*\*\*\* considera que es procedente su reclamación, no es cierto, pues como se hace valer, el dictamen de esa dependencia no tiene el carácter de vinculante y se trata de una mera opinión que deberá ser revisada al amparo de la pruebas que se aportan al

*presente juicio; en cuanto a la reiteración de que, afirma la accionante que no autorizó la ejecución de esas operaciones, como se contestó en los hechos procedentes, no es cierto, y al efecto, pido se tenga por reproducida la defensa que se hace valer para evitar repeticiones.*

*Finalmente, del artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, en su parte conducente dispone: "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." Luego entonces resulta inconcuso que las operaciones objetada le corresponden a la accionante." (Transcripción literal visible a fojas de la ciento cuarenta y uno a la ciento cincuenta y dos de los autos).*

**Opuso las excepciones de SINE ACTIONE AGIS, DE FALTA DE ACCIÓN Y DERECHO, DE PACTA SUNT SERVANDA DERIVADA DE LOS ARTÍCULOS 1796 Y 1797 DEL CÓDIGO CIVIL FEDERAL EN CONSONANCIA CON EL ARTÍCULO 78 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, ASOCIADA DE INDEFENSIÓN Y MUTATI LIBELI RESPECTO DE LA DEMANDA, SU REDACCIÓN Y LAS PRUEBAS QUE SE OFRECEN COMO FUNDATORIAS, DE FALTA DE ACCIÓN Y DERECHO PARA PRETENDER EL PAGO DE INTERESES LEGALES.**

La parte actora al dar contestación con la vista que le fuera otorgada mediante proveído del *catorce de agosto de dos mil veinte*, con la respuesta que a la demanda que da origen a la presente causa, se hiciera, manifestó que

*"En cuanto a lo contestado por el apoderado de la institución de crédito se hace notar lo siguiente:*

*En síntesis, se hace notar que el Banco demandado a través de su apoderado, se abstiene de precisar y de narrar y sobre todo de aportar prueba contundente e idónea que acredite que la suscrita haya dado mi consentimiento para la realización de las*

*operaciones bancarias por mí objetadas y sobre todo, que las haya celebrado.*

*El banco a través de su apoderado se aferra a lo estipulado en las cláusulas del Contrato Mercantil de Prestación de Servicios Bancarios, sin embargo, suponiendo sin conceder, que la suscrita haya pactado en dicho contrato que pudiera activar el acceso conocido como "Token Celular" y que el uso de dicho "Token" tenga un fundamento contractual, esto no significa que con ello, por sí mismo pruebe que la suscrita haya efectuado las operaciones bancarias objetada por mi parte desglosadas en mi demanda. Haciendo notar que nunca hubo consentimiento expreso de mi parte para realizar dichas operaciones, por mi impugnada y objetadas, las que reitero, no celebré.*

*Igual hago notar que las tesis aisladas que invoca, son simples criterios, que no constituyen jurisprudencia obligatoria para este H. Juzgado en términos de lo que ordena el artículo 217 de la Ley de Amparo.*

*También omite explicar y desglosar, a pesar de enunciarlas en su escrito de contestación de demanda, que son y en que consisten las "credenciales de acceso de la accionante", siendo obscura su contestación y no prueban sus excepciones al no explicar que es dicho concepto.*

*Se hace notar que como lo precisa el apoderado de la demandada al contestar el hecho número 2.- de la demanda, expresa que todas las notificaciones de mi cuenta bancaria precisada en la demanda, con número \*\*\*\*\* me deben llegar vía alerta, ya sea por correo electrónico a la siguiente dirección: [\\*\\*\\*\\*\\*](mailto:*****) o mediante aplicación a mi celular y como lo describí en el hecho 2.- de la demanda y en el presente caso, nunca me llegó alerta, aviso o notificación alguna de las operaciones bancarias antes desglosadas, que no realicé, ni autoricé, efectuadas en fechas veinte y veintiuno de junio del 2019, remitiéndole la cara de la prueba de lo contrario de ello al banco demandado.*

*El Banco, en su informe presentado ante \*\*\*\*\* y en su contestación de demanda, explica el procedimiento*

*indispensable para activar y operar el servicio de "\*\*\*\* Móvil" o Banca por Internet, y los requisitos para activarlo y describe las operaciones no reconocidas por mi parte; pero no explica ni muestra dato, documento, prueba, grabación, video o dato o documental contundente que acredite que la suscrita haya realizado las operaciones objetadas, donde conste las supuestas instrucciones que yo emití para realizar dichas operaciones a través de dicho medio, pues hasta la fecha, el Banco demandado, no ha aportado prueba alguna que acredite dicho hecho.*

*Por otro lado, hago notar que aún y cuando en el clausulado del Contrato Mercantil de Prestación de Servicios Bancarios, en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Seguros y en el artículo 97 del Código de Comercio, establezcan que el uso de los medios de identificación previstos en ese contrato sustituirán la firma autógrafa y que producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y que en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, debe tomar en consideración Su Señoría esto sólo tendrá efectos para acreditar la existencia de las operaciones bancarias objetadas y no reconocidas por mi parte, en cuanto a su monto y la fecha y hora de su realización y que me causaron un daño patrimonial, más sin embargo, esto no significa que con lo pactado en dicha cláusulas y lo que determina la ley, se acrediten la especie, que la suscrita haya otorgado su consentimiento para realizarlas; teniendo el Banco aún así la carga de probar dicho hecho mediante pruebas contundentes, no, a través de cláusulas y artículos, sobre todo por lo manifestado por su parte en \*\*\*\*\*. Haciendo notar que aún que para este caso, por analogía igualmente se aplica el principio procesal probatorio, de que en caso de duda o controversia respecto a la emisión de algún documento por parte de determinada persona, se tiene que acreditar con la prueba idónea (prueba pericial) que la firma autógrafa o firma electrónica que se haya plasmado en el documento objetado, realmente pertenezca a la persona a que se le imputa carga procesal, que tiene la institución de crédito*

*demandada, con base en lo afirmado en su informe presentado en \*\*\*\*\* y en el escrito de contestación de demanda.*

*Igualmente, de acuerdo a lo narrado por el Banco demandado de su escrito de contestación, manifiesta que fueron realizadas las operaciones objetadas atendiendo a lo pactado por las partes en el contrato antes citado y que por ello son válidas, pero se abstiene de acreditar que la suscrita las haya celebrado con mi consentimiento.*

*Igual manifiesta que fueron realizadas en forma exitosa pero no narra y prueba que hayan sido realizadas por la aquí demandante.*

*De la contestación realizada por el citado Banco y de las pruebas ofertadas por su parte, éste no acredita que la aquí demandante haya activado y utilizado el servicio de "\*\*\* Móvil" mediante el citado procedimiento que narra pactado en el contrato que refiere que hayan derivado en las operaciones bancarias no reconocidas por mi parte; pues no presentó las constancias documentales idóneas que contengan entre otros datos de autenticación y claves de acceso que se utilizaron para acceder y utilizar el servicio, con la finalidad de corroborar la identidad de la suscrita como cliente y la veracidad de la información, que hayan demostrado que yo haya activado dicho servicio y justificar que la aquí demandante realmente haya autorizado que se efectuaran las multicitadas dieciséis transferencias y las dos disposiciones de efectivo; teniendo la carga de la prueba de acreditar que la suscrita haya sido quien le instruyó la autorización para realizar las operaciones objetadas siguiendo el procedimiento que el mismo banco señala, al igual que se abstiene de presentar pruebas fehacientes, consistentes en documentales idóneas, grabaciones, videos pantallas, y demás datos, para acreditar que realmente yo haya realizado dichas operaciones objetadas por mi parte. No existe en ellas algún indicio o presunción o algún dato que arroje que yo las haya realizado, pues sólo son simples pantallas y el estado de cuenta que exhibe, que solo demuestran la existencia de dichas operaciones como registro histórico de su celebración, de ahí*

*el agravio que expongo de mi demanda, pero no acreditan que la suscrita las haya celebrado con mi consentimiento.” (Transcripción literal visible a fojas de la doscientos noventa y cinco a la doscientos noventa y siete de los autos).*

**En tales términos se tiene por fijada la litis del presente juicio.**

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

Demanda \*\*\*\*\*, a fin de que se le restituya la cantidad de **UN MILLÓN QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS CUARENTA Y CUATRO CENTAVOS**, esencialmente por que el jueves veinte de junio del 2019, a partir de las 10:35 horas recibió varios mensajes a su teléfono celular, por lo que se comunicó vía telefónica con una ejecutiva de cuenta de la enjuiciada sin tener éxito, luego recibió diversas llamadas y mensajes en su teléfono celular de las cuales contestó sólo una, en la cual, una persona le solicitó su nombre y número de cuenta diciéndole que, supuestamente la aplicación en su teléfono antes precisada, había sido bloqueada, a lo que le dijo que no tenía nada bloqueado respecto a esa aplicación y que no había solicitado ninguna información ni servicio al banco, negándose a proporcionar algún dato personal.

Luego, mandó varios mensajes de texto vía Whatsapp a la citada ejecutiva diciéndole que tenía varias llamadas del banco \*\*\* donde le requerían proporcionar datos y desbloquear su cuenta, por lo que solicitó le confirmara ello, porque se le hacían muy sospechosas, contestándole dicha empleada del banco que había revisado su cuenta y que se había percatado que no había ningún bloqueo, posteriormente le informaron que el token estaba desincronizado, que si tenía Token celular lo podría sincronizar desde \*\*\* Móvil, absteniéndose de hacerlo, sin embargo, le instruyó que bloqueara su cuenta, precautoriamente, hasta aclarar la situación, lo que no hizo.

El viernes veintiuno de junio del 2019, de nuevo, no pudo tener acceso a la aplicación de Banca Móvil en su celular, por lo

tanto, otra vez llamó a la Ejecutiva del Banco demandado, sin poder contactarla, y después una persona le informó que había realizado un SPEI desde su cuenta bancaria, por la cantidad de \$382,000.00 (TRESCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL PESOS 00/100 M.N.) es decir, que se había efectuado, una operación bancaria de su cuenta, la cual no realizó, fue efectuada sin su consentimiento y en su perjuicio, por lo que acudió a dicha oficina bancaria donde le fue informado que no solamente había un retiro por dicha cantidad, sino que se habían realizado dieciséis movimientos por diversas cantidades contra su cuenta bancaria, efectuados en fechas veinte y veintiuno de junio del 2019, los que no reconoce pues nunca los realizó, ni autorizó, por lo que solicita su devolución.

Por su parte la demandada señaló que resulta tecnológicamente imposible la realización de transacciones sin el uso de la firma electrónica y el proceso y autenticación de doble factor o TOKEN, y que estos conforman no solo el consentimiento, sino la instrucción expresa, en calidad de mensaje de datos que obliga contractualmente a la institución bancaria a ejecutar dichas transacciones en seguimiento a la orden girada por el cliente, lo que deriva en la ejecución de lo que solicite el cliente conforme a los requisitos técnicos establecidos en el contrato.

En base a lo anterior, atendiendo al principio procesal contemplado en el artículo **1194** del Código de Comercio, le corresponde a la parte demandada la carga de demostrar que los movimientos a los que se ha hecho referencia pueden imputarse a la actora, es decir, la contraria tiene la obligación de aportar a juicio los elementos que justifiquen el cobro de dichas transacciones y la aplicación de los cargos reclamados, por ser la que tiene alcance a la documentación utilizada para la operación en comento, ya que la actora niega categóricamente haber tramitado, autorizado y/o firmado algún documento que genere la aplicación de los cargos que viene reclamando, además de que todas las claves de acceso NIP y de usuario aparte de ella, las conoce y las tiene registradas en sus archivos el personal del banco enjuiciado y jamás las ha proporcionado a ningún tercero, es decir, nadie las

conoce, más que el citado banco, su personal y la accionante, lo que deriva en el hecho de que la contraria deba exhibir a juicio las pruebas que demuestren de forma fehaciente porque se realizaron dichos movimientos.

En tal sentido, la demandada allegó al sumario la prueba **PERICIAL EN INFORMÁTICA**, que fue desahogada con el perito designado de su parte, \*\*\*\*\*, cuyo dictamen obra a fojas de la trescientos treinta a la trescientos cincuenta y seis de los autos, en el cual arribó a la conclusión de que:

***"Toda transferencia electrónica debe ser utilizada por medio del ingreso de la contraseña dinámica de un solo uso que genera el dispositivo Token, ya sea físico o lógico. El dispositivo Token no puede ser duplicado ni alterado, su información dinámica no puede ser utilizada en más de una ocasión, tiene una vigencia que no excede de dos minutos, y no es conocida con anterioridad a su generación y a su uso por los funcionarios, empleados, representantes o comisionistas de la institución o por terceros, cumpliendo con las características de un factor de autenticación categoría tres que se establece en la normatividad aplicable.***

***Se han identificado registros informáticos que confirman que existen movimientos por la parte Actora, que fue a través del Servicio de Banca Electrónica que presta \*\*\* a los clientes con contrato establecido al efecto. La condición para que el banco ejecutara la instrucción del cliente deriva del acceso al servicio pactado, que fue documentado y ejecutado conforme a los estándares normales operativos aplicables.***

***Se ha verificado la imposibilidad técnica para que se ejecuten acciones sobre el servicio de Banca Electrónica sin el ingreso puntual, preciso y correcto de las claves de autenticación del cliente.***

***Tras la revisión de mérito he arribado a la convicción de que resulta tecnológicamente imposible la realización de transacciones sin el uso de la firma***

**electrónica y el proceso de autenticación de doble factor o TOKEN, y que estos conforman no sólo el consentimiento, sino la instrucción expresa, en calidad de mensaje de datos que obliga contractualmente a la institución bancaria a ejecutar dichas transacciones en seguimiento a la orden girada por el cliente lo que deriva en la ejecución de lo que solicite el cliente conforme a los requisitos técnicos establecidos en el contrato, arribando a tal conclusión tras la debida validación de los mecanismos tecnológicos de autenticación previstos en el mismo instrumento.”**

El perito ofrecido por la parte actora \*\*\*\*\*, dictamen que obra a fojas de la trescientos ochenta y cinco a la cuatrocientos veinte de los autos, en el que el perito arribo a la conclusión de que **si bien el \*\*\*\*\* cuenta con los elementos necesarios para establecer conexiones y realizar operaciones bancarias al utilizar sus portales de Internet, no se puede afirmar que en ningún momento que la Señora \*\*\*\*\*, sea la persona que haya realizado las transferencias electrónicas sujeto de la litis.**

**Lo anterior, debido a que \*\*\*\*\* carece, en primer lugar, de mecanismos de autenticación presencial, y en segundo lugar, de mecanismos de geolocalización que ayuden a determinar la ubicación desde la cual se llevaron a cabo dichas operaciones no reconocidas por su parte.**

Por lo que se nombró como perito tercero en discordia a la Licenciada \*\*\*\*\*, en términos del artículo **1255** del Código de Comercio, y, cuyo dictamen obra de fojas de la cuatrocientos setenta y cinco a la cuatrocientos noventa y dos del sumario, quien esencialmente concluyó que **la parte actora reclamó 16 operaciones no reconocidas o sea que ella no realizó y que llevaron a cabo la reducción del saldo de la cuenta de banco \*\*\*\*\* de la que es titular, no es posible determinar si el sistema de banca en línea de la demandada es seguro porque omitió el sitio donde está alojado y la perito no puede suponer la dirección en internet porque se**

***encontraría en el riesgo de un sitio similar o fraudulento "phishing"; de dos operaciones las numeradas con 7 y 10 de la respuesta a la pregunta 9 no existió registro de las transferencias por lo que en caso de la deducción al saldo de la cuenta el mismo en esas dos ocasiones fue injustificado, por lo que toca a las demás operaciones no reconocidas no se puede determinar que las haya realizado la parte actora porque no existió registro de la introducción de datos biométricos y ni siquiera de que se haya introducido el nombre de usuario y contraseña correcto para lograr la identificación de la actora, el sistema registró seis inicios de sesión pero no los cierres de los mismos por lo que concluyo que las sesiones fueron paralelas con seis personas que intervinieron porque las sesiones entonces estaban abiertas simultáneamente, aún así no existió evidencia ni registro en la base de datos de elemento alguno que permitiera concluir a la perito suscrita en su poder dos herramientas informáticas ajenas al actor cuentahabiente con los que se podía modifica, alterar y administrar la información de la base de datos que reflejan a su vez el saldo de la actora o los movimientos aún en detrimento del patrimonio porque con ellos es posible agregar registros con independencia del sistema de banca en línea y con independencia de la interacción del cuentahabiente.***

Dictámenes los dos anteriores, que merecen eficacia probatoria de conformidad con lo dispuesto por el artículo **1301** del Código de Comercio, pues en los mismos los peritos hicieron el planteamiento del problema, marco referencial, contestaron el cuestionario de las partes, definieron conceptos, señalaron la metodología, materiales y herramientas empleadas para rendirlo, por lo que en tales términos es que se tiene por acreditado que si bien la institución bancaria enjuiciada cuenta con los elementos necesarios para establecer conexiones y realizar operaciones bancarias al utilizar sus portales de Internet, no se puede afirmar que la accionante, sea la persona que haya realizado los

movimientos de su cuenta que son objeto de la litis, debido a que \*\*\*\*\* carece, en primer lugar, de mecanismos de autenticación presencial, y en segundo lugar, de mecanismos de geolocalización que ayuden a determinar la ubicación desde la cual se llevaron a cabo dichas operaciones no reconocidas de su parte, para tener la firme convicción de que efectivamente fueron llevadas a cabo por dicha persona mediante la plataforma creada para el efecto con plena seguridad para los tarjetahabientes.

Lo anterior es así puesto que si bien es cierto que las instituciones de crédito pueden pactar con sus cuentahabientes que determinadas operaciones bancarias se realicen vía internet por computadora; mediante teléfono celular inteligente (Smartphone); o cajeros automáticos, para lo cual deben proporcionar datos únicos y exclusivos que pueden consistir en usuarios, claves, contraseñas (como el NIP) e, incluso contraseñas dinámicas (como el token), a efecto de arrojarle la carga de la prueba al usuario, el banco primeramente debe demostrar que la plataforma donde se ejecutó la operación es fiable y segura, y que existe certeza de que una transacción sólo se realizará si se ingresan los datos correctos, y no pueda tratarse de un fraude electrónico.

Pues sólo de ese modo, es posible revertir la carga de la prueba al usuario bancario para que acredite que los mensajes de datos de la operación que se controvierta no fueron realizados por él; por su autorizado o por un sistema de información que programó para actuar en su nombre automáticamente.

Sirve de apoyo a lo anterior el siguiente criterio jurisprudencial:

*Época: Décima Época Registro: 2017826 Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito Tipo de Tesis: Jurisprudencia Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación Libro 58, Septiembre de 2018, Tomo III Materia(s): Civil Tesis: (IV Región)1o. J/13 (10a.) Página: 2222*

**PRESUNCIONES LEGALES PREVISTAS EN LOS ARTÍCULOS 90, 90 BIS Y 95 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. PARA QUE OPEREN A FAVOR DE LAS INSTITUCIONES**

**BANCARIAS Y SE ARROJE LA CARGA DE LA PRUEBA A LOS USUARIOS, DEBEN ACREDITAR PREVIAMENTE QUE LA PLATAFORMA DONDE SE EJECUTÓ LA OPERACIÓN ES FIABLE Y SEGURA.**

*Las instituciones de crédito pueden pactar con sus cuentahabientes que determinadas operaciones bancarias se realicen vía Internet por computadora; mediante teléfono celular inteligente (smartphone); o en cajeros automáticos, para lo cual deben proporcionar datos únicos y exclusivos que pueden consistir en usuarios, claves, contraseñas (como el NIP) e, incluso, contraseñas dinámicas (token). Entonces, cuando una transacción electrónica se ejecuta con éxito, de conformidad con los artículos 90, 90 Bis y 95 del Código de Comercio surge la presunción de que se realizó, porque el cuentahabiente ingresó la información correcta para ese efecto, sea que lo haya efectuado personalmente, por conducto de su autorizado o mediante un sistema de información programado para actuar en su nombre automáticamente; sin embargo, para que esta presunción opere a favor de la institución de crédito, de conformidad con el artículo 90 Bis citado, debe acreditar previamente que la plataforma donde se ejecutó la operación es fiable y segura, y que existe certeza de que una transacción sólo se realizará si se ingresan los datos correctos, y no pueda tratarse de un fraude electrónico, de ese modo se revertirá la carga de la prueba al usuario bancario para que acredite que los mensajes de datos de la operación que se controvierta no fueron realizados por él; por su autorizado o por un sistema de información que programó para actuar en su nombre automáticamente. Lo anterior, puede demostrarse, por ejemplo, con el dictamen de un experto en materia informática que dirima si la plataforma donde se realizó la operación bancaria es fiable y segura por contar con un procedimiento que única e invariablemente autorizará una transacción cuando se ingresen los datos correctos requeridos (usuarios, claves, NIP, contraseñas dinámicas, etcétera), y no por diversas intervenciones informáticas.*

**PRIMER TRIBUNAL COLEGIADO DE CIRCUITO DEL CENTRO AUXILIAR DE LA CUARTA REGIÓN.**

Aunado a lo anterior, es la institución de crédito la que tiene a su alcance mayores elementos para acreditar la realización de las operaciones de transferencias bancarias y disposiciones en efectivo y, en su caso, la existencia de las autorizaciones correspondientes, así como la fiabilidad del proceso informático.

Entonces no basta la simple afirmación acerca de que las operaciones se llevaron a cabo con el uso de las claves y contraseñas del titular de la cuenta, sino que es menester demostrar, primero, que aquellas operaciones se llevaron a cabo empleando las claves, nips, contraseñas o token y, segundo, que el sistema en el que se ingresaron tales datos, es confiable.

Al efecto, para que la parte demandada agote la carga de la prueba que le asiste, de probar que los movimientos impugnados fueron autorizados por la actora, debe exhibir los certificados digitales que avalen el uso de la firma electrónica, claves, contraseñas (como el NIP), e incluso, contraseñas dinámicas (token), siendo insuficiente para ese efecto la simple manifestación de que la condición para que el banco ejecutara la instrucción del cliente deriva del acceso al servicio pactado, que fue documentado y ejecutado conforme a los estándares normales operativos aplicables.

Que se haya verificado la imposibilidad técnica para que se ejecuten acciones sobre el servicio de Banca Electrónica sin el ingreso puntual, preciso y correcto de las claves de autenticación del cliente.

Consecuentemente, también resulta aplicable el siguiente criterio de tesis:

**TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS. CUANDO SE DEMANDE SU NULIDAD LA INSTITUCIÓN FINANCIERA DEMANDADA DEBERÁ PROBAR QUE FUERON AUTORIZADAS POR EL USUARIO MEDIANTE LOS CERTIFICADOS DIGITALES QUE AVALEN EL USO DE LA FIRMA ELECTRÓNICA DE ÉSTE.** *En los juicios mercantiles donde se demande la nulidad de **transferencias electrónicas**, es a la institución bancaria demandada a quien corresponde acreditar que dichas operaciones fueron autorizadas por el actor, como usuario de los servicios financieros, en primer lugar, por ser quien conserva un registro de*

éstas y, en segundo, porque ello es acorde con las reglas de las cargas probatorias previstas en los artículos [1194 y 1195 del Código de Comercio](#). Ahora bien, de los artículos [308, 310, 316 Bis y 316 Bis 15 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, emitidas por la \\*\\*\\*\\*\\*](#), publicadas en el Diario Oficial de la Federación el dos de diciembre de dos mil cinco y reformadas el 27 de enero de 2010, deriva que: a) las instituciones bancarias deberán utilizar factores de autenticación, para verificar la identidad de sus usuarios y la facultad de éstos para realizar operaciones mediante el servicio de banca electrónica; b) dentro de dichos factores se encuentra el de categoría 3, el cual se compone de información contenida o generada por medios o dispositivos electrónicos, así como la obtenida por dispositivos generadores de contraseñas dinámicas de un solo uso, los cuales deben ser proporcionados por las instituciones bancarias a sus usuarios; c) las instituciones bancarias deberán establecer mecanismos y procedimientos para que los servicios de banca electrónica generen los comprobantes correspondientes, respecto de las operaciones y servicios realizados por sus usuarios; y, d) las instituciones bancarias deberán generar registros, bitácoras y huellas de auditoría de las operaciones y servicios bancarios realizados por medios electrónicos, debiendo registrarse en las bitácoras, entre otras cosas, los accesos a los medios electrónicos y las operaciones o servicios realizados por sus usuarios. Por otra parte, los incisos a) y b) del artículo 2 de las reglas de la Ley Modelo de la CNUDMI (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional) establecen que se entenderá por "firma electrónica", los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, o adjuntados o lógicamente asociados a él, que puedan ser utilizados para identificar al firmante en relación con el mensaje de datos e indicar que el firmante aprueba la información recogida en el mensaje de datos, y por "certificado", todo mensaje de datos u otro registro que confirme el vínculo entre un firmante y los datos de creación de la firma. En términos análogos, el artículo [89 del Código de Comercio](#) [contenido en el capítulo I (De los mensajes de datos), título segundo (Del comercio electrónico), del libro segundo (Del comercio en general)], define al "certificado" como todo mensaje de datos u otro registro que confirme el vínculo entre un firmante y los datos de creación de firma electrónica; asimismo, señala que se entenderá por "prestador de servicios de certificación", la persona o institución pública que preste servicios relacionados con firmas **electrónicas**, expida los certificados o preste servicios relacionados como la conservación de mensajes de datos, el sellado digital de tiempo y la digitalización de documentos impresos, en los términos que se

establezca en la Norma Oficial Mexicana sobre digitalización y conservación de mensajes de datos que para tal efecto emita la Secretaría de Economía. Así, de una interpretación sistemática de los anteriores preceptos se concluye que para que la institución financiera demandada agote la carga que le asiste, de probar que las **transferencias electrónicas** impugnadas fueron autorizadas por el usuario actor, debe exhibir los certificados digitales que avalen el uso de la firma electrónica de éste; siendo insuficientes para ese efecto las impresiones de pantalla denominadas "consulta específica de transacción", de las cuales se advierta la información general de las operaciones y sus números de autorización respectivos, pues estas documentales carecen de los elementos necesarios para autenticar los mensajes de datos comunicados e identificar a las partes en la utilización de medios electrónicos.

**TERCER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIAS CIVIL Y DE TRABAJO DEL QUINTO CIRCUITO.**

Con lo anterior queda de manifiesto que la parte demandada no demostró que no hubiere existido una vulnerabilidad en la seguridad del uso del portal en línea, que en el presente caso garantizara su uso al cuentahabiente.

Tiene aplicación la tesis de Jurisprudencia número I.3o.C.245 C, emitida por el Tercer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XIV, Agosto de 2001, Novena Época, visible en la página número 1394, que señala:

**"PRUEBA PERICIAL, VALORACIÓN DE LA. SISTEMAS.**

*En la valoración de las pruebas existen los sistemas tasados o legales y pruebas libres, o de libre convicción. Las pruebas legales son aquellas a las que la ley señala por anticipado la eficacia probatoria que el juzgador debe atribuirles. Así, el Código de Comercio en sus artículos 1287, 1291 a 1294, 1296, 1298 a 1300, 1304 y 1305, dispone que la confesión judicial y extrajudicial, los instrumentos públicos, el reconocimiento o inspección judicial y el testimonio singular, hacen prueba plena satisfechos diversos requisitos; que las actuaciones judiciales, los avalúos y las presunciones legales hacen prueba plena, y que el documento que un litigante presenta, prueba plenamente en su contra. Por otra parte, las pruebas de libre convicción son las que se fundan en la*

*sana crítica, y que constituyen las reglas del correcto entendimiento humano. En éstas interfieren las reglas de la lógica con las reglas de la experiencia del Juez, que contribuyen a que pueda analizar la prueba con arreglo a la sana razón y a un conocimiento experimental de las cosas. Esos principios se encuentran previstos en el artículo 402 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, al establecer que los medios de prueba aportados y admitidos serán valorados en su conjunto por el juzgador, atendiendo a las reglas de la lógica y de la experiencia, exponiendo cuidadosamente los fundamentos de la valoración jurídica y de su decisión. De modo que salvo en aquellos casos en que la ley otorga el valor probatorio a una prueba, el Juez debe decidir con arreglo a la sana crítica, esto es, sin razonar a voluntad, discrecionalmente o arbitrariamente. Las reglas de la sana crítica consisten en su sentido formal en una operación lógica. Las máximas de experiencia contribuyen tanto como los principios lógicos a la valoración de la prueba. En efecto, el Juez es quien toma conocimiento del mundo que le rodea y le conoce a través de sus procesos sensibles e intelectuales. La sana crítica es, además de la aplicación de la lógica, la correcta apreciación de ciertas proposiciones de experiencia de que todo hombre se sirve en la vida. Luego, es necesario considerar en la valoración de la prueba el carácter forzosamente variable de la experiencia humana, tanto como la necesidad de mantener con el rigor posible los principios de la lógica en que el derecho se apoya. Por otra parte, el peritaje es una actividad humana de carácter procesal, desarrollada en virtud de encargo judicial por personas distintas de las partes del proceso, especialmente calificadas por su experiencia o conocimientos técnicos, artísticos o científicos y mediante la cual se suministran al Juez argumentos y razones para la formación de su convencimiento respecto de ciertos hechos también especiales, cuya percepción o cuyo entendimiento escapa a las aptitudes del común de las gentes y requieren esa capacidad particular para su adecuada percepción y la correcta verificación de sus relaciones con otros hechos, de sus causas y de sus efectos o, simplemente, para su apreciación e*

*interpretación. Luego, la peritación cumple con una doble función, que es por una parte verificar hechos que requieren conocimientos técnicos, artísticos o científicos que escapan a la cultura común del Juez y de las gentes, sus causas y sus efectos y, por otra, suministrar reglas técnicas o científicas de la experiencia especializada de los peritos, para formar la convicción del Juez sobre tales hechos y para ilustrarlo con el fin de que los entienda mejor y pueda apreciarlos correctamente. Por otra parte, en materia civil o mercantil, el valor probatorio del peritaje radica en una presunción concreta, para el caso particular, de que el perito es sincero, veraz y posiblemente acertado, cuando es una persona honesta, imparcial, capaz, experta en la materia de que forma parte el hecho sobre el cual dictamina, que además ha estudiado cuidadosamente el problema sometido a su consideración, ha realizado sus percepciones de los hechos o del material probatorio del proceso con eficacia y ha emitido su concepto sobre tales percepciones y las deducciones que de ellas se concluyen, gracias a las reglas técnicas, científicas o artísticas de la experiencia que conoce y aplica para esos fines, en forma explicada, motivada, fundada y conveniente. Esto es, el valor probatorio de un peritaje depende de si está debidamente fundado. La claridad en las conclusiones es indispensable para que aparezcan exactas y el Juez pueda adoptarlas; su firmeza o la ausencia de vacilaciones es necesaria para que sean convincentes; la lógica relación entre ellas y los fundamentos que las respaldan debe existir siempre, para que merezcan absoluta credibilidad. Si unos buenos fundamentos van acompañados de unas malas conclusiones o si no existe armonía entre aquellos y éstas o si el perito no parece seguro de sus conceptos, el dictamen no puede tener eficacia probatoria. Al Juez le corresponde apreciar estos aspectos intrínsecos de la prueba. No obstante ser una crítica menos difícil que la de sus fundamentos, puede ocurrir también que el Juez no se encuentre en condiciones de apreciar sus defectos, en cuyo caso tendrá que aceptarla, pero si considera que las conclusiones de los peritos contrarían normas generales de la experiencia o hechos notorios o una presunción de*

*derecho o una cosa juzgada o reglas elementales de lógica, o que son contradictorias o evidentemente exageradas o inverosímiles, o que no encuentran respaldo suficiente en los fundamentos del dictamen o que están desvirtuadas por otras pruebas de mayor credibilidad, puede rechazarlo, aunque emane de dos peritos en perfecto acuerdo. Por otra parte, no basta que las conclusiones de los peritos sean claras y firmes, como consecuencia lógica de sus fundamentos o motivaciones, porque el perito puede exponer con claridad, firmeza y lógica tesis equivocada. Si a pesar de esta apariencia el Juez considera que los hechos afirmados en las conclusiones son improbables, de acuerdo con las reglas generales de la experiencia y con la crítica lógica del dictamen, éste no será conveniente, ni podrá otorgarle la certeza indispensable para que lo adopte como fundamento exclusivo de su decisión, pero si existen en el proceso otros medios de prueba que lo corroboren, en conjunto podrán darle esa certeza. Cuando el Juez considere que esos hechos son absurdos o imposibles, debe negarse a aceptar las conclusiones del dictamen.”*

**VII.** 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 \*\*\*\*\*.

Se condena a \*\*\*\*\* a realizar la restitución de la cantidad de **UN MILLÓN QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS CUARENTA Y CUATRO CENTAVOS** a favor de \*\*\*\*\* por concepto de cargos no reconocidos ni autorizados, realizados en fechas veinte y veintiuno de junio de dos mil diecinueve.

Se condena a \*\*\*\*\*, al pago de los intereses legales que le son reclamados, a razón del **seis por ciento anual**, a partir del día uno de julio de dos mil veinte, fecha en que se realizó el emplazamiento, según se advierte de la razón que obra a fojas ciento treinta y cinco 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 pago total del adeudo, concepto que deberá regularse en ejecución de sentencia.

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

**CUARTO.-** Se condena a \*\*\*\*\* a restituir a \*\*\*\*\* la cantidad de **UN MILLÓN QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS CUARENTA Y CUATRO CENTAVOS** por concepto de cargos no reconocidos ni autorizados, realizados en fechas veinte y veintiuno de junio de dos mil diecinueve.

**QUINTO.-** Se condena a \*\*\*\*\*, al pago de los intereses legales que le son reclamados, a razón del **seis por ciento anual**, a partir del día uno de julio de dos mil veinte y hasta el pago total del adeudo, concepto que deberá regularse en ejecución de sentencia.

**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.

**Licenciada VERÓNICA PADILLA GARCÍA**

Juez Sexto de lo Mercantil en el Estado

**Licenciada ZAIDA VIRIDIANA SALCEDO TORRES.**

Secretaria de Acuerdos del Juzgado

Sexto de lo Mercantil en el Estado.

Se publica en fecha **quince de junio de 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 **0173/2020**, en fecha **catorce de junio de dos mil veintiuno**, constante de **cuarenta y seis** 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.