

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

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

**V I S T O S**, para resolver los autos del expediente número **0252/2021** que en la vía **ORAL MERCANTIL** promueve la C. **\*\*\*\*\*** en contra de **\*\*\*\*\***, y, siendo su estado el de dictar **Sentencia Definitiva**, se procede a dictarla bajo los siguientes:

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

**“A) Por el inmediato pago de la cantidad de \$37,509.28 M.N. (treinta y siete mil quinientos nueve pesos con veintiocho centavos en moneda nacional), que deberá entregar en devolución, derivado de los cargos no reconocidos a la tarjeta de débito número \*\*\*\*\* de la cuenta número \*\*\*\*\*.**

**B) Por el pago de intereses moratorios a razón del 6% (seis por ciento) anual, calculados sobre la cantidad referida.**

C) *Por el pago de la cantidad de \$1966.43 M.N. (mil novecientos sesenta y seis pesos cuarenta y tres centavos en moneda nacional) por concepto de copias certificadas derivadas de la reclamación presentada ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.*

D) *Por el pago de los **Gastos y Costas** que se generen con motivo del presente juicio.” (Transcripción literal visibles a foja uno y dos de los autos).*

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

V.- El actor **\*\*\*\*\*** basó sus pretensiones en que:

“1. *Es el caso, que el que suscribe el presente escrito, celebré un contrato de depósito bancario de dinero a la vista con \*\*\*\*\* , misma entidad que me asignó el número de cuenta \*\*\*\*\* y haciéndome entrega de tarjeta de débito número \*\*\*\*\*.*

2. *Sin otro particular respecto al referido contrato, el sábado 07 de julio de 2018 me percaté que me habían robado la tarjeta de débito número \*\*\*\*\*. Entonces, de inmediato me comuniqué vía telefónica para realizar el reporte de robo a los números proporcionados por \*\*\*\*\* , es decir, a la “línea \*\*\*”, cuyo número es el \*\*\*\*\*. De esta llamada, a pesar de ser la línea designada por el banco, la respuesta fue negativa, indicándome por el operador telefónico que me atendiere, que debía acudir físicamente a la sucursal bancaria de la que estaba registrado mi contrato.*

3. *Debe considerarse que me percaté del robo en día inhábil para el banco, esto es, en día sábado; por lo que tuve que esperar al día hábil siguientes, es decir, al lunes 09 de julio de 2018 para acudir físicamente a la sucursal que me corresponde y que es la ubicada en Avenida Aguascalientes, fraccionamiento Pulgas Pandas, en el Centro Comercial “El Cilindro”. Una vez en la sucursal, se me atendió y entregó un plástico nuevo (de número \*\*\*\*\*). De la misma manera, me indicaron que para poder*

realizar la operación referida debía presentarle al ejecutivo bancario una copia del acuse de la denuncia penal por robo.

4.- Ante este requerimiento del banco, en fecha 10 de julio de 2018, interpose denuncia por robo ante la Fiscalía General del Estado, quien engrosó mi escrito bajo el expediente número CI/AGS/16504/07-18). Una vez cubierto este requerimiento acudí al banco a interponer una “Solicitud de Abono de Transacciones no Reconocidas”.

5. Como resultado del robo, y verificando mi estado de cuenta bancario, no reconozco las siguientes transacciones y compras realizadas con mi tarjeta de débito:

...

Estos cargos realizados con mi tarjeta de débito no los reconozco, como en la solicitud de referencia se lo indique al ejecutivo bancario; puesto que son producto del robo, que en total asciende a la cantidad de \$37,509.28 M.N. (treinta y siete mil quinientos nueve pesos con veintiocho centavos en moneda nacional).

6. Días después de haberse interpuesto la “Solicitud de Abono de Transacciones no Reconocidas”, ante el \*\*\*\*\*, el día 22 de agosto de 2018, acudí a la sucursal bancaria ubicada en \*\*\*\*\*, donde fui atendido por una ejecutiva dependiente de la institución bancaria, de nombre \*\*\*\*\*. Cuando fui atendido por ella, al momento, se comunicó vía telefónica con otro ejecutivo, de apellido “\*\*\*”, de la “Unidad Especializada de Atención a Usuarios”, quien me informó de manera verbal que mi solicitud de aclaración había resultado improcedente; comunicándomelo de forma verbal, únicamente, en contravención con lo que dispone el artículo 23 de la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

7. En su momento, consideré que la supuesta improcedencia del banco era ilegal e injustificada, más no se me notificó el oficio. Por eso, tuve que acudir a la instancia correspondiente, para lo que interpose en fecha 11 de septiembre de 2018, una formal reclamación ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en contra de \*\*\*\*\*, por la devolución de la

cantidad de \$37,509.28 M.N. (treinta y siete mil quinientos nueve pesos con veintiocho centavos en moneda nacional), por los movimientos no reconocidos; donde se asignó a mi reclamación el número EXP.2018/010/18175.

8. De esa manera, con la continuación del procedimiento referido, el \*\*\*\*\*, en fecha 12 de diciembre de 2018, presentó contestación en la que indica como motivo de la improcedencia lo siguiente conforme a lo dispuesto por el artículo 68 fracción VII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, respecto a la reclamación referida, de la cual aducen:

...

Igualmente, a este informe, el banco anexó tres vouchers bancarios, de los que en la línea de firma se desprenden, en todos ellos, firmas diferentes y que no pertenecen a mi puño y letra, ni la firma que aparece en la tarjeta.

De esta manera, respecto de esta contestación, me pronuncié inconforme pues de conformidad con lo establecido en la fracción III del artículo 52 de la ley de Instituciones de Crédito, las operaciones podrá suspenderse siempre que se cuente con los elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida y precisamente el elemento “suficiente” que me permitió pedir la suspensión (y el banco a suspender) fueron cargos que reitero, no reconozco. Además, el robo de mi tarjeta sucedió con fecha anterior a los cargos, situación que le fue comunicada vía telefónica a la demandada, inmediatamente después que me percaté del robo.

Aunado a lo anterior, de conformidad con el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y el Ordenamiento de los Servicios Financieros, tengo 90 días para presentar solicitud de aclaración respecto a los movimientos con los que no esté de acuerdo, por lo que mi reporte se hizo en tiempo y forma. Finalmente, mi tarjeta al ser de nómina, cuenta con el servicio denominado “Blindaje Banorte” que provee protección adicional

contra cargos fraudulentos, la cual inicia 72 horas anteriores al reporte de “\*\*\*”.

De la misma manera, es importante considerar que la entidad bancaria es responsable de que se asegure por todos sus medios posibles, que a persona que utiliza el servicio bancario es el titular, y de esta manera, cuenta con cámaras en sus cajeros, así como con capacidad para distinguir firmas que no sean las del titular.

8. Por último, en fecha 10 de enero de 2019, se llevó a cabo la audiencia de conciliación entre las partes, en la dependencia Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en la cual se dejan a salvo mis derechos para hacerlos valer ante las autoridades competentes, debido a la inconformidad con el informe referido líneas arriba rendido por la Institución \*\*\*\*\*.” (Transcripción literal visible a fojas dos a la cinco de los autos).-

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

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

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

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

a).- En cuanto a la afirmación de las circunstancias de tiempo, modo y lugar de como afirma el accionante haberse percatado que le

habían robado la tarjeta de débito, por tratarse de hechos propios del accionante, se ignoran.

**b).**- Con relación a la afirmación de que se comunicó vía telefónica con mi representada para realizar el reporte de robo y la respuesta fue que acudiera a una sucursal para atender su situación no es cierta, por lo que en término de lo dispuesto por el artículo 1194 del Código de Comercio, deberá acreditar la veracidad de sus afirmaciones.

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

**a).**- Con relación a la afirmación de que tuvo que esperar al día hábil siguiente, por ser un hecho propio de la accionante, mi representada se ve impedida para aceptarlo o negarlo, siendo un hecho notorio que mi representada cuenta con determinadas sucursales abiertas en los días sábados.

**b).**- En cuanto a la afirmación de que en la sucursal, se le dio un plástico nuevo con número \*\*\*\*\*, se le contesta que es cierto.

**c).**- Con relación a la afirmación de que tenía que presentar una denuncia de los hechos por el robo que afirma que fue objeto, es parcialmente cierto, se aclara que para levantar el reporte de robo no es necesario.

**4.-** En contestación del inciso correlativo de la demanda, se manifiesta que en cuanto a la denuncia por robo a que alude el accionante, por tratarse de hechos propios del actor, ni se aceptan ni se niegan.

No obstante lo anterior, debe señalarse que por cuanto a la denuncia de hechos que afirma haber presentado la parte actora, consistente en las constancias de una Carpeta de Investigación, que la actora refiere con número CI/AGS/16504/07-18, que presuntamente se tramita ante la Fiscalía General del Estado de Aguascalientes; desde ahora se objeta la misma por su pretendido valor y alcance que pretende darles la actora, dado que, tales constancias constituyen, en todo caso, datos de prueba contenidos

*en una carpeta de investigación y todas y cada una de las actuaciones que obran en dicha carpeta de investigación no son pruebas que puedan servir de fundamento para establecer una condena en este juicio mercantil, sino que son simples datos de prueba, que al no haber sido regulados por un Juez de Control y no haber sido desahogados en la Audiencia de Juicio Oral, carecen de toda validez.*

*Dicho en forma clara: LOS DATOS DE PRUEBA DE UNA CARPETA DE INVESTIGACIÓN NO SON PRUEBAS EN UN JUICIO MERCANTIL.*

*El anterior criterio ha sido sostenido por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la nación, en la siguiente tesis:*

*...*

*A mayor abundamiento debe tenerse presente lo dispuesto por el artículo 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que señala:*

*...*

*Así mismo, el numeral 261 del Código Nacional de Procedimientos Penales establece:*

*...*

*Por otro lado, el artículo 358 del mismo ordenamiento señala lo siguiente:*

*...*

*Por todo ello, resulta evidente que los datos de prueba que contiene la carpeta de investigación a los que hace referencia la accionante, aún no han sido desahogados ante el Juez de Juicio Oral y por ello no tienen la calidad de prueba.*

*En esa virtud, las constancias de una carpeta de investigación, que la actora refiere con número CI/AGS/16504/07-18, que presuntamente se tramite ante el Agente del Ministerio Público adscrito a la Fiscalía General del Estado; a los que se refiere la actora, en términos de lo dispuesto por el supletorio artículo 202 del Código Federal de*

*Procedimientos Civiles, solo demuestran que se hicieron esas manifestaciones ante la autoridad Ministerial, pero no prueban la verdad de la ahí declarado.*

*5.- En contestación de este quinto inciso correlativo de la demanda, toda vez que narra más de un hecho en el mismo inciso, se le contesta de la siguiente manera:*

*a).- Con relación a que no reconoce 5 transacciones y compras realizadas con su tarjeta de débito que ascienden a la cantidad de \$37,509.28 (TREINTAY SIETE MIL QUINIENTOS NUEVE PESOS 28/100 M.N.) se le contesta que no es cierto, tan es así, que como se opuse anteriormente, en la ejecución de las operaciones que describe el accionante se utilizaron los medios de identificación propios del accionante, contenidos en la tarjeta de débito de que es titular, como lo es la banda magnética, el chip y la autorización a través del NIP, por lo que de acuerdo con la presunción que se desprende del artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, la ley reputa que esas operaciones fueron ejecutadas por el titular de la cuenta.*

*Se llama la atención de su Señoría que las operaciones objetadas la marcada con el número de movimiento 964, se trata de una disposición a través de cajero automático, del día seis de julio de 2018, siendo de hecho notorio que en esa operación para su ejecución se requiere necesariamente el NIP (Número de Identificación Personal), código que es del conocimiento personal y exclusivo del actor o de las personas a quienes se lo haya confiado, por lo que, la responsabilidad de su utilización solo le es imputable al accionante, por lo tanto, la enjuiciada no puede suplir la falta de cuidado en que haya incurrido el actor.*

*b).- Las operaciones identificadas con los números 966; 967; y 968 si bien aparecen registradas con fecha 09 de julio del 2018, estas fueron ejecutadas el día 06 de julio del 2018, tal como se desprende de los comprobantes que fueron exhibidos por el accionante con el legajo de copias certificadas expedido por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).*



*c).- En cuanto a la afirmación de que no reconoce los cargos realizados con su tarjeta de débito, se le contesta que no es cierto, ya que, por tratarse de operaciones de naturaleza electrónica, la firma se sustituyó por su firma electrónica, la cual se reitera se compone de los medios de identificación contenidos en la tarjeta de débito, como son la banda magnética y el chip, así como la autorización se realiza a través de su NIP.*

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

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

*...*

*Por lo antes argumentado, se deberá estimar al dictar la resolución correspondiente que, en la especie, el consentimiento de la actora fue expreso en términos del supletorio artículo 18036 del Código Civil Federal, que señala:*

*...*

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

*...*

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

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

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

*...*

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

*...*

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

*...*

**6.-** *En contestación del inciso correlativo de la demanda, se manifiesta que es cierto que se le informó al accionante que su objeción materia de la demanda había sido resuelta improcedente, con la aclaración de que toda vez que su consulta fue realizada en una sucursal distinta de la que inicialmente presentó se objeción, solo se le informó el resultado del reporte.*

7.- En contestación del séptimo inciso correlativo de la demanda, se le contesta que es cierto que se acudimos a la instancia conciliadora de la Comisión Nacional para la Protección y defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

8.- En contestación del octavo inciso correlativo de la demanda, toda vez que el accionante narra más de un hecho en el mismo inciso, se le contestan de la siguiente manera:

a).- En cuanto afirma que mi representada rindió el informe ante la CONDUSEF en los términos que transcribe, es cierto.

b).- Con relación a la afirmación que la firma autógrafa que aparece en los comprobantes que fueron exhibidos no le corresponde, resulta intrascendente tomando en consideración de que se trata de operaciones de comercio electrónico, en las cuales, como se contestó en los hechos precedentes, la firma autógrafa fue sustituida por la firma electrónica.

c).- Con relación a la afirmación de que mi representada debió suspender la ejecución de las operaciones que ahora son materia de litis, se le contesta que no es cierto que mi representada hubiera estado obligada a suspender su ejecución, toda vez que el reporte de robo fue realizado de manera posterior a la ejecución de las operaciones.

d).- No es cierto que mi representada sea responsable del cuidado del medio de disposición del accionante, ya que en términos del contrato de prestación de servicios, esa responsabilidad es única y exclusiva del titular de la cuenta, reiterando que por tratarse de operaciones de comercio electrónico, la firma del voucher resulta intrascendente porque la identificación del usuario se realiza a través de los medios de identificación propios del accionante, como aconteció en la especie.

8.- (segundo en su orden) En contestación del noveno inciso correlativo de la demanda, se le contesta que es cierto, que ante la CONDUSEF se dejaron a salvo los derechos para hacerlos valer ante la autoridad competente.

**TODOS LOS HECHOS CONTENIDOS EN LA DEMANDA A LOS QUE EXPRESAMENTE NO ME HAYA REFERIDO,**

**SE NIEGAN PARA TODOS LOS EFECTOS A QUE HAYA LUGAR, ARROJÁNDOLE LA CARGA DE LA PRUEBA A LA ACTORA, EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 1194 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.”**

*(Transcripción literal visible a fojas ochenta y seis a la noventa y cinco de los autos).-*

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

Demanda \*\*\*\*\* por la NULIDAD DE LOS CARGOS EFECTUADOS A SU TARJETA POR LA CANTIDAD DE TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS NUEVE PESOS CON VEINTIOCHO CENTAVOS, cantidad que suman diversos cargos que le fueron realizados por medio de cajero o en compras en establecimientos, ello derivado del robo que sufrió de su tarjeta el día siete de julio del dos mil dieciocho, habiendo reportado el robo a través de la línea del banco y personalmente en sucursal el día nueve de julio del dos mil dieciocho, por ser el primer día hábil siguiente, argumentando que la firma de los vouchers exhibidos por la parte actora no es de su puño y letra.

Por su parte la demandada señala no tener ninguna responsabilidad, pues desde la celebración del contrato entre las partes, quedó establecido que la cliente era la responsable del uso del plástico que se le entregaba, además de que en el presente caso las compras se realizan a través del uso de la firma digital o electrónica, por lo que fue desplazado el uso de la firma autógrafa, siendo que el uso de tal firma es auténtica y en todo caso es el actor quien debe desvirtuar las disposiciones.

En este sentido, es preciso señalar la normatividad que ha sido emitida por el BANCO DE MÉXICO, respecto del uso de tarjetas, especialmente en la circular 34/2010 publicada en el Diario Oficial de la Federación el doce de noviembre del dos mil diez, en el documento denominado “REGLAS DE TARJETAS DE CRÉDITO”, especialmente en los puntos 3.3 y 3.4 inciso a) del capítulo PROTECCIÓN AL TARJETAHABIENTE, que a la letra dicen:

### **3.3 AVISO DE ROBO O EXTRAVÍO:**

*La emisora deberá recibir de sus Tarjetahabientes el aviso de robo o extravío que le presente por cualquiera de los medios pactados y dar un número de referencia del aviso, así como conservar constancia de la fecha y hora en que éste se efectuó.*

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

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

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

#### **a).- ROBO O EXTRAÑO.**

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

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

De lo expuesto, se desprende que en el caso del robo o extravío de una tarjeta, la institución bancaria sí tiene la obligación de hacer los reembolsos por las disposiciones que se hubieren hecho con la misma, y que se desconozcan por el titular de la cuenta, sin embargo, dicho reembolso solo abarca las que se hubieren realizado hasta cuarenta y ocho horas antes del reporte de robo, y es en todo caso la institución quien debe demostrar que tales disposiciones si fueron realizadas por el titular.

Para estos efectos, el actor señala que el día nueve de julio del dos mil dieciocho, fue cuando acudió con el ejecutivo puesto que el robo del plástico fue el día siete, que fue un día inhábil.

No obstante lo anterior, cabe destacar, que en el presente caso, la parte actora demanda la nulidad de los pagarés que fueron suscritos, argumentando que ella no suscribió ningún voucher, caso en el cual entonces se está ejercitando la acción de nulidad absoluta prevista en el artículo 2225 del Código Civil Federal, legislación aplicable en forma supletoria.-

En este sentido resulta aplicable la siguiente Contradicción de tesis:

*Época: Novena Época Registro: 172731 Instancia: Primera Sala Tipo de Tesis: Jurisprudencia Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta Tomo XXV, Abril de 2007 Materia(s): Civil Tesis: 1a./J. 11/2007 Página: 143*

*NULIDAD ABSOLUTA. PROCEDE CUANDO SE ALEGA LA FALSEDAD DE LA FIRMA IMPRESA EN UN PAGARÉ (VOUCHER) SUSCRITO EN VIRTUD DE UNA COMPRA REALIZADA A TRAVÉS DE UNA TARJETA DE CRÉDITO. Cuando se reclama a las instituciones de crédito la cancelación de los cargos a una tarjeta de crédito, por la falsedad de la firma asentada en los pagarés recibidos "salvo buen cobro" por los establecimientos afiliados (vouchers), procede la acción de nulidad absoluta prevista en el artículo 2225 del Código Civil Federal. Ello es así, porque si bien es cierto que las resoluciones de los juzgadores deben guiarse por el principio de especialidad de la ley, se advierte que ni la legislación mercantil en general ni alguna otra norma específica para estos casos regula expresamente la acción de nulidad. Por ello, debe estarse a lo dispuesto por el ordenamiento civil referido, que*

*regula los efectos y las consecuencias de los actos existentes pero viciados, como en la hipótesis referida. Además, aunque se declare la nulidad absoluta de los pagarés suscritos por virtud de una compra realizada a través de una tarjeta de crédito, ello no significa que quede intocada la conducta de la persona que falsificó la firma, pues, por un lado, la relación contractual yace sólo entre el acreditante (banco) y el acreditado (tarjetahabiente), con independencia de la relación que exista entre el acreditante y el establecimiento afiliado de que se trate y, por el otro, la ley no impide que el afectado accione contra quien resulte responsable a fin de que lo indemnice o le repare el daño ocasionado.*

*Contradicción de tesis 119/2006-PS. Entre las sustentadas por los Tribunales Colegiados Tercero y Noveno, ambos en Materia Civil del Primer Circuito. 10 de enero de 2007. Cinco votos. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretario: Fernando A. Casasola Mendoza.*

*Tesis de jurisprudencia 11/2007. Aprobada por la Primera Sala de este Alto Tribunal, en sesión de fecha diecisiete de enero de dos mil siete.*

De conformidad con las reglas a las que habrán de sujetarse las Instituciones de Banca Múltiple y las Sociedades Financieras de Objeto Limitado en la emisión y Operación de Tarjetas de Crédito, emitidas por el Banco de México y publicadas en el Diario Oficial de la Federación del cuatro de agosto de dos mil cuatro, en particular la Vigésima Quinta, en caso de robo o extravío de la tarjeta, una vez que la emisora reciba el aviso respectivo, deberá bloquearla y sólo podrá efectuar cargos a la cuenta por operaciones celebradas con anterioridad, lo cual, en principio, llevaría a considerar que las instituciones de crédito sólo serán responsables de los cargos efectuados con posterioridad al referido aviso.

Sin embargo, esto no significa que los cargos realizados por operaciones celebradas antes del mencionado reporte o incluso sin existir éste, sean necesariamente responsabilidad del tarjetahabiente, pues como se dijo puede objetarlos a través de la acción de nulidad.

Esto es así, pues sin soslayar el hecho del aviso que se dio al ejecutivo de la institución, debe tomarse en cuenta que las referidas reglas establecen que la emisora sólo podrá cargar a la cuenta del titular el

importe de los pagos de bienes, servicios, impuestos y demás conceptos que realice por cuenta del tarjetahabiente, así como las disposiciones de efectivo, cuando éste haya suscrito pagarés y otros documentos que sean aceptados por la emisora y se hayan entregado al establecimiento respectivo, o los haya autorizado y que cuando el titular no esté de acuerdo con alguno de los cargos que aparezcan en el estado de cuenta, podrá objetarlo dentro del plazo señalado por la emisora, el cual no podrá ser menor a noventa días contados a partir de la fecha de corte.

Así entonces, ante la objeción de algún cargo realizado con anterioridad al reporte de robo o extravío, o incluso sin existir reporte, se podrá impugnar a través de la acción de nulidad del pagaré o voucher, cuyo resultado dependerá de las pruebas periciales que al efecto ofrezcan, pues al momento de cotejar las firmas de los vouchers y someterlas a un peritaje, se podrá determinar si los consumos cuestionados fueron realizados por el titular, caso en el que tendrá que responder por ellos, o bien, por una persona diversa, supuesto en el que será la institución quien deba responder por tales cargos.

En este sentido resulta aplicable la siguiente jurisprudencia:

*Época: Novena Época Registro: 168411 Instancia: Primera Sala Tipo de Tesis: Jurisprudencia Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta Tomo XXVIII, Noviembre de 2008 Materia(s): Civil Tesis: 1a./J. 67/2008 Página: 161*

**TARJETAS DE CRÉDITO. LOS CARGOS HECHOS POR LOS CONSUMOS REALIZADOS CON ANTERIORIDAD AL AVISO DE ROBO O EXTRAVÍO SON IMPUGNABLES A TRAVÉS DE LA ACCIÓN DE NULIDAD DEL PAGARÉ O VOUCHER, EN TÉRMINOS DE LA TESIS DE JURISPRUDENCIA 1a./J. 11/2007.** *De conformidad con las Reglas a las que habrán de sujetarse las Instituciones de Banca Múltiple y las Sociedades Financieras de Objeto Limitado en la Emisión y Operación de las Tarjetas de Crédito, emitidas por el Banco de México y publicadas en el Diario Oficial de la Federación del cuatro de agosto de dos mil cuatro, en particular la Vigésima Quinta, en caso de robo o extravío de la tarjeta, una vez que la emisora reciba el aviso respectivo, deberá bloquearla y sólo*



podrá efectuar cargos a la cuenta por operaciones celebradas con anterioridad, lo cual, en principio, llevaría a considerar que las instituciones de crédito sólo serán responsables de los cargos efectuados con posterioridad al referido aviso; sin embargo, esto no significa que los cargos realizados por operaciones celebradas antes del mencionado reporte sean necesariamente responsabilidad del tarjetahabiente. En estas circunstancias, si el titular de la cuenta no reconoce como propios los cargos efectuados a la cuenta, o alguno de ellos, podrá objetarlos en términos de lo que ha establecido esta Primera Sala al resolver la Contradicción de Tesis 119/2006-PS, de la que derivó la tesis de jurisprudencia 1a./J. 11/2007 que lleva por rubro "NULIDAD ABSOLUTA. PROCEDE CUANDO SE ALEGA LA FALSEDAD DE LA FIRMA IMPRESA EN UN PAGARÉ (VOUCHER) SUSCRITO EN VIRTUD DE UNA COMPRA REALIZADA A TRAVÉS DE UNA TARJETA DE CRÉDITO.", máxime cuando los consumos cuestionados se realizaron en las horas o minutos previos al mencionado reporte. Esto es así, pues sin soslayar el hecho del aviso de robo o extravío, debe tomarse en cuenta que las referidas reglas establecen que la emisora sólo podrá cargar a la cuenta del titular el importe de los pagos de bienes, servicios, impuestos y demás conceptos que realice por cuenta del tarjetahabiente, así como las disposiciones de efectivo, cuando éste haya suscrito pagarés u otros documentos que sean aceptados por la emisora y se hayan entregado al establecimiento respectivo o los haya autorizado y que cuando el titular no esté de acuerdo con alguno de los cargos que aparezcan en el estado de cuenta, podrá objetarlo dentro del plazo señalado por la emisora, el cual no podrá ser menor a noventa días contados a partir de la fecha de corte. De esta manera, ante la objeción de algún cargo realizado con anterioridad al reporte de robo o extravío, se podrá impugnar a través de la acción de nulidad del pagaré o voucher, cuyo resultado dependerá de las pruebas periciales que al efecto se ofrezcan, pues al momento de cotejar las firmas de los vouchers y someterlas a un peritaje, se podrá determinar si los consumos cuestionados fueron realizados por el titular, caso en el que tendrá que responder por ellos, o bien, por una persona diversa, supuesto en el que será la institución quien deba responder por tales cargos.

Contradicción de tesis 144/2007-PS. Entre las sustentadas por los Tribunales Colegiados Sexto y Séptimo, ambos en Materia Civil del Primer Circuito. 4 de junio de 2008. Mayoría de cuatro votos. Disidente: Olga María Sánchez Cordero de García Villegas. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretario: Fernando A. Casasola Mendoza.

*Tesis de jurisprudencia 67/2008. Aprobada por la Primera Sala de este Alto Tribunal, en sesión de fecha veinticinco de junio de dos mil ocho.*

*Nota: La parte conducente de la ejecutoria relativa a la contradicción de tesis 119/2006-PS, así como la tesis 1a./J. 11/2007 citadas, aparecen publicadas en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XXV, abril de 2007, páginas 144 y 143, respectivamente.*

Ahora bien, señala la parte demandada, que en la actualidad la firma autógrafa ha sido desplazada por la firma digital, la cual se usa a través de la inserción de NIPS o claves numéricas, las cuales son de uso exclusivo del cuentahabiente, y que existe la presunción de que al ser utilizada la tarjeta, fue él mismo quien las realizó a través de la utilización de dicha firma electrónica.

Le asiste razón a la parte demandada al afirmar que la firma electrónica ha desplazado el uso de la firma autógrafa, sin embargo, no por ello se le releva de la carga probatoria a fin de demostrar que en caso de desconocerse las disposiciones, que sí fue el cuentahabiente quien realizó las mismas, y en este sentido cobra aplicación lo señalado en la siguiente contradicción de tesis:

*Registro digital: 2019919 Instancia: Primera Sala  
Décima Época Materias(s): Civil Tesis: 1a./J. 16/2019 (10a.) Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 66, Mayo de 2019, Tomo II, página 1228 Tipo: Jurisprudencia*

***NULIDAD DE PAGARÉ (VOUCHER). CARGA DE LA PRUEBA DE LAS OPERACIONES EFECTUADAS MEDIANTE EL USO DE TARJETA BANCARIA AUTORIZADAS A TRAVÉS DE LA DIGITACIÓN DEL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (NIP) EN DISPOSITIVOS DENOMINADOS "TERMINAL PUNTO DE VENTA". Cuando se demanda la nulidad de los vouchers emitidos con motivo del uso de una tarjeta bancaria cuya autenticación se originó mediante la digitación de un número de identificación personal, porque el usuario niega haberlos realizado, es la institución bancaria quien está***

*obligada a ofrecer las pruebas pertinentes que acrediten que fue el propio usuario quien realizó dicha transacción. Lo anterior encuentra justificación, porque con independencia de que la institución bancaria demandada exprese que la operación reclamada se efectuó a través de medios electrónicos utilizando la firma electrónica del cuentahabiente mediante el tecleo de su número de identificación personal (NIP), lo que presuntivamente acredita la existencia y validez de las transacciones; sin embargo, es ésta la que tiene la obligación de aportar las pruebas pertinentes con las que se demuestre que fue el propio usuario quien realizó tales operaciones, esto es, que se trató del emisor de la autorización mediante la firma electrónica. Ello, en virtud de que las instituciones bancarias prestadoras del servicio son las que se encuentran en una posición dominante en la relación de consumo, por lo que están obligadas a garantizar la seguridad en todas las operaciones que se lleven a cabo con motivo de los contratos celebrados con sus clientes, pues son ellas las que cuentan con dispositivos y mecanismos que facilitan la aportación de pruebas, al ser las encargadas de la implementación de las medidas de seguridad a efecto de poder verificar no sólo los montos de las disposiciones o los cargos, sino la efectiva utilización de la tarjeta que cuenta con mecanismo chip y del número de identificación personal de los usuarios. Por tanto, si la institución financiera quiere gozar de la presunción legal de tener como emisor al que envió el mensaje de datos, deberá probar los procedimientos de identificación que fueron utilizados durante la transacción y que fueron acordados con el usuario, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 310 de las Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Crédito; y que esos procedimientos cumplen con los requisitos previstos para la verificación de la fiabilidad de las firmas electrónicas, esto es, que los datos de creación del mensaje en el contexto en que se utilizaron, corresponden exclusivamente al emisor, sin que el sistema en sí mismo haya sido alterado por algún agente externo. Sin que sea obstáculo a lo anterior, la regla establecida en el artículo 1196 del Código de Comercio de que*

corresponde probar al que niega, cuando al hacerlo desconoce la presunción legal que tiene a su favor el colitigante; pues si bien ello podría en principio trasladar la carga de la prueba al usuario, pues de conformidad con el artículo 90 Bis del mismo ordenamiento legal, la institución financiera cuenta con la presunción legal de tener como emisario al usuario y actuar en consecuencia cuando se haya aplicado el método de identificación acordado, como puede ser el uso de la tarjeta bancaria al cual se encuentra integrado un chip con el número de identificación asociado, que una vez tecleado fue verificado por la institución bancaria dando como resultado que en el voucher se insertara la leyenda: "NIP VERIFICADA o PIN VERIFIED"; sin embargo para que el Juez esté en aptitud de aplicar esa presunción se necesita la exhibición de mayores elementos para demostrar la fiabilidad del método utilizado para la generación de la firma. Así, una vez que la institución bancaria haya acreditado que no se vulneró el sistema durante la transacción y que tomó las medidas de seguridad necesarias; entonces la carga de la prueba se le revertirá al usuario quien tendrá el deber de desvirtuar lo aportado por aquélla.

*Contradicción de tesis 128/2018. Entre las sustentadas por el Tercer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito y el Segundo Tribunal Colegiado en Materia Civil del Sexto Circuito. 9 de enero de 2019. Unanimidad de cuatro votos de los Ministros: Norma Lucía Piña Hernández, Jorge Mario Pardo Rebolledo, Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena y Juan Luis González Alcántara Carrancá. Ausente: Luis María Aguilar Morales. Ponente: Jorge Mario Pardo Rebolledo. Secretario. Jorge Arriaga Chan Temblador.*

En este orden de ideas, entonces corresponde a la parte demandada demostrar la autenticidad de los cargos cuya nulidad se demanda, sin embargo ninguna prueba ofreció tendiente a demostrarlo, ya que si bien ofreció la prueba documental, consistente en los vouchers, estado de cuenta de la actora y las tiras auditoras, con ello no se demuestra la autenticidad de la firma.-

En consecuencia, se declara la nulidad de los movimientos realizados con la tarjeta de débito del actor, los días seis y nueve de julio del dos mil ocho, por la cantidad total de TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS NUEVE PESOS CON VEINTIOCHO CENTAVOS.

La anterior declaración produce como consecuencia que al actor \*\*\*\*\*, le deba ser restituido el monto de las cantidades que le han sido descontadas de su tarjeta de débito, por la cantidad total de TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS NUEVE PESOS CON VEINTIOCHO CENTAVOS.-

Ahora bien, demanda el actor por el pago de los intereses moratorios a razón del seis por ciento anual lo que resulta procedente y que se deberán cubrir a partir de que se realizaron las disposiciones, ya que los cargos indebidos se aplicaron a una cuenta de débito, es decir, a través de la utilización de una tarjeta de débito, lo que se traduce en que existió una disposición indebida del patrimonio del actor, lo cual le impidió que hiciera uso del mismo, lo que evidentemente le genera daños y/o perjuicios, lo que debe traducirse en la restitución a través del pago de intereses que se deben generar desde el momento en que indebidamente se dio la disposición. Al efecto resulta aplicable la siguiente contradicción de tesis:

*Registro digital: 2022785 Instancia: Plenos de Circuito Décima Época Materias(s): Civil Tesis: PC.I.C. J/107 C (10a.) Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 84, Marzo de 2021, Tomo III, página 2476 Tipo: Jurisprudencia*

**INTERESES MORATORIOS. CUANDO TIENEN SU ORIGEN EN LA NULIDAD DE CARGOS EN UNA CUENTA DE DÉBITO, SE GENERAN POR TODO EL TIEMPO EN QUE EL CUENTAHABIENTE NO HAYA PODIDO DISPONER DE LAS CANTIDADES RESPECTIVAS.** *La acción de nulidad de cargos realizados a una tarjeta de débito presupone la celebración de un contrato de depósito bancario de dinero a la vista, por lo que las operaciones*

*declaradas nulas son descontadas del saldo del cuentahabiente, quien desde el momento en que se hizo el cargo deja de tener a su disposición cierta cantidad de dinero que forma parte de su patrimonio, por lo que la demora en la entrega de esa suma ocasiona al titular de la cuenta bancaria daños y perjuicios durante todo el tiempo que transcurra entre el momento en que se realizó el cargo que posteriormente es anulado y aquel en que se retribuyan al tarjetahabiente los recursos indebidamente dispuestos por esa operación nula; por lo cual, el incumplimiento del banco de tener a disposición del cuentahabiente el dinero que éste puso en depósito, constituye la demostración de los daños y perjuicios causados, que por disposición del artículo 2117 del Código Civil Federal, de aplicación supletoria al Código de Comercio, se traducen en el pago de un interés derivado de la falta de entrega de dicho numerario que se genera a partir de la disposición indebida del saldo correspondiente y hasta que sea restituido al cuentahabiente, a razón del interés legal, siempre y cuando las partes no hayan celebrado pacto en contrario en el contrato base de la acción.*

**PLENO EN MATERIA CIVIL DEL PRIMER CIRCUITO.**

*Contradicción de tesis 32/2019. Entre las sustentadas por el Décimo Segundo y el Décimo Quinto Tribunales Colegiados, ambos en Materia Civil del Primer Circuito. 13 de octubre de 2020. Unanimidad de quince votos de los Magistrados Marco Antonio Rodríguez Barajas, Alejandro Villagómez Gordillo, Víctor Francisco Mota Cienfuegos, Walter Arellano Hobelsberger, Ismael Hernández Flores, Fernando Alberto Casasola Mendoza, Abraham Sergio Marcos Valdés, Gonzalo Hernández Cervantes, Víctor Hugo Díaz Arellano, Fernando Rangel Ramírez, Gonzalo Arredondo Jiménez, José Rigoberto Dueñas Calderón, Alejandro Sánchez López, Daniel Horacio Escudero Contreras y Ethel Lizette del Carmen Rodríguez Arcovedo. Ponente: Fernando Rangel Ramírez. Secretario: Sergio Iván Sánchez Lobato.*

También la parte actora reclama el pago de la cantidad de MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS CON CUARENTA Y TRES CENTAVOS por concepto de gastos que erogó de copias certificadas de la reclamación presentada ante CONDUSEF, lo que resulta improcedente ya que ese es un concepto generado por gastos, lo que también reclama la parte actora y en todo caso, las mismas deben ser consecuencia de lo que se resuelva respecto a esta prestación.

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

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

Se declara la nulidad de los cargos por la cantidad de TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS NUEVE PESOS CON VENTIOCHO CENTAVOS, que corresponde al cargo indebido que es reclamado, realizado a la tarjeta de débito a nombre del actor, cuyo número de cuenta es \*\*\*\*\*, con número de tarjeta de débito \*\*\*\*\*.

Se condena a \*\*\*\*\*, al pago de los intereses moratorios a razón del seis por ciento anual a partir de las fechas de las disposiciones indebidas y hasta el pago total de la cantidad condenada, 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 actora se hubiera conducido con temeridad o mala fe, por lo que cada una de las partes deberá absolver sus propios gastos y costas.

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

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

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

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

**CUARTO.** - Se declara la nulidad **TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS NUEVE PESOS CON VENTIOCHO CENTAVOS**, que corresponde al cargo indebido que es reclamado, realizado a la tarjeta de débito a nombre del actor, cuyo número de cuenta es **\*\*\*\*\***, con número de tarjeta de débito **\*\*\*\*\***.

**QUINTO.**- Se condena a **\*\*\*\*\***, al pago de los intereses moratorios a razón del seis por ciento anual a partir de las fechas de las disposiciones indebidas y hasta el pago total de la cantidad condenada, 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 **FABIOLA MORALES ROMO** que autoriza.- Doy Fe.-

Juez

Secretario

**VERÓNICA PADILLA GARCÍA.**

**FABIOLA MORALES ROMO .**



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

La Licenciada **SILVIA YAZMÍN CHÁVEZ ESPARZA**, Secretaria Proyectista adscrita al Juzgado Sexto de lo Mercantil en el Estado, hago constar y certifico que este documento corresponde a una versión pública de la sentencia dictada dentro de los autos del expediente número **0252/2021** en fecha **doce octubre de dos mil veintiuno**, constante de **veinticinco** fojas útiles. Versión pública elaborada de conformidad a lo previsto por los artículos 3 fracciones XII y XXV; 69 y 70 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Aguascalientes y sus Municipios, 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; así como del trigésimo octavo de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas, se suprimió: el nombre de las partes, el de sus representantes legales, sus domicilios y demás datos generales, información que se considera legalmente como confidencial o reservada por actualizarse lo señalado en los supuestos normativos en cita. Conste.