

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

Aguascalientes, Aguascalientes, a **dos de marzo del dos mil veintidós.**

**V I S T O S**, para resolver los autos del expediente número **0271/2021** que en la vía **ORAL MERCANTIL** promueve  
\*\*\*\*\* en contra de  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*,  
**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, se desprende que el contrato del cual derivan las pretensiones reclamadas por la actora, fue celebrado por las partes en esta ciudad de Aguascalientes, de donde deriva la competencia de esta autoridad.

**III.-** La actora  
\*\*\*\*\*,  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*,  
por el pago y cumplimiento de las siguientes prestaciones:

**“1. La declaración de nulidad del CARGO de la cantidad de \$68,000.00 (sesenta y ocho mil pesos 00/100 moneda**

nacional), que corresponde al importe principal de una supuesta transacción y que se convierte en un adeudo que en esta vía se reclama como inexistente.

Este cargo se refleja en el estado de cuenta emitido por la Institución Bancaria demandada correspondiente al periodo del 22 (veintidós) de junio al 22 (veintidós) de julio de 2020 (dos mil veinte), el día 08/07 (ocho de julio del dos mil veinte) y en la descripción del concepto a la letra señala: “PLAY CITY SN ANDRES CHO MX”.

El cargo citado se refleja en los movimientos de la tarjeta de crédito número:

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

**II. La devolución de los pagos indebidos** efectuados los días 09 de octubre de 2020 por \$11,481.00 (once mil cuatrocientos ochenta y uno pesos 00/100 moneda nacional) y el 11 de noviembre de 2020 por un importe de \$10,000.00 (diez mil pesos moneda nacional).

**III. La devolución de los retiros que indebidamente la institución financiera demandada efectuó de la cuenta SUMANOMINA número: \*\*\*\*\***, por un total de \$1,524.72 (un mil quinientos veinte y cuatro pesos 72/100 Moneda Nacional) y que se reflejan en los estados de cuenta del periodo comprendido del primero de febrero de 2021 al 31 de mayo de 2021.

**IV. El pago de los intereses a razón del nueve por ciento anual** correspondientes a la devolución de los pagos citados referidos en los apartados II y III anteriores.

**V. La declaración de nulidad en los intereses cargados a la tarjeta de crédito de referencia por el periodo comprendido del 21 (veintiuno) de agosto de 2020 a la fecha en que se resuelva en definitiva este juicio, que derivan del cargo indebido por**

\$68,000.00 (sesenta y ocho mil pesos 00/100) referido en el punto I anterior.

**VI. El pago de gastos y costas que se originen por la tramitación del presente juicio, que en este curso se informa el monto estimado dentro del apartado de valor de lo demandado y en el momento oportuno procesal se informará su importe definitivo.**”  
(Transcripción literal visible a fojas uno y dos de los autos).

**IV.-** La demandada  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*, dio contestación a la demanda,  
negando la procedencia de todas y cada una de las prestaciones reclamadas por la parte actora.

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

“1. Que tengo celebrado con  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*, desde el mes noviembre de 2016 el contrato de apertura de crédito conforme al cual fue expedida la tarjeta de crédito número \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*.

2. Desde noviembre de 2016 a la fecha de esta demanda, no he suscrito ni tampoco convenido con la Institución Financiera demandada respecto del contrato de apertura de crédito, **ningún tipo de procedimiento para autenticar las operaciones efectuadas a través de medios electrónicos o utilizando las terminales físicas que se encuentran en los establecimientos comerciales, salvo el uso del NIP de la tarjeta.**

3. En la fecha en que ocurrió el cargo indebido que por esta vía impugno, era tenedora de la tarjeta de crédito número \*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\* y lo fui desde el mes de noviembre del 2016, con un límite de crédito por \$79,000.00 (setenta y nueve mil pesos 00/100 moneda nacional), a la fecha en que se efectuó el cargo indebido.

En efecto, al día 21 de mayo de 2021, según la consulta identificada:

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*. **Viernes, 21 de mayo del 2021, 02:48 p.m.**” se refleja un adeudo de la tarjeta de crédito número

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\* que por esta vía objeto de forma categórica por un importe total de \$80,618.90 (ochenta mil seis cientos diez y ocho 90/100 Moneda Nacional), mismo que se integra como sigue:

[...]

Que en realidad el saldo deudor es mayor al reflejado anteriormente, en virtud de que dicho importe por \$80,618.90 se encuentra disminuido con los pagos efectuados indebidamente referidos a continuación y con otros pagos que en el siguiente punto mencionaré, que también demando por esta vía; por lo que en realidad el saldo deudor se integra como sigue:

[...]

4. Que tengo una cuenta denominada SUNOMINA número \*\*\*\*\*, en donde estoy efectuando pagos en forma mensual para sufragar un préstamo que

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*, me otorgó.

Que \*\*\*\*\* indebidamente ha venido disponiendo de los remanentes que existen al comparar los depósitos efectuados derivado de los pagos que ha efectuado con la cantidad que mensualmente debo pagar del préstamo correspondiente; es decir,

que si los depósitos son mayores a la cantidad mínima mensual que debo pagar del préstamo, la institución financiera dispone de dicha diferencia para pagar el crédito que supuestamente tengo a cargo en la tarjeta de crédito número

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*, en la que se efectuó el cargo indebido que por esta vía reclamo.

Los retiros que ha efectuado el BANCO de la cuenta SUMANOMINA número: \*\*\*\*\*, para aplicarlos al supuesto adeudo de la tarjeta de crédito referida, ascienden a un total de \$1,524.72 (un mil quinientos veinte y cuatro pesos 72/100 Moneda Nacional) y que se reflejan claramente en los estados de cuenta del periodo comprendido del primero de febrero de 2021 al 31 de mayo de 2021, según se integra a continuación:

[...]

5. Que el ocho de julio del 2020, que fue día miércoles, fecha en que se hizo el cargo indebido a mi tarjeta de crédito, me encontraba realizando mis actividades rutinarias de casa y ese día existieron las siguientes llamadas telefónicas, entrantes y salientes, correspondientes a mi teléfono celular número:

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*, mismas que se encuentran reflejadas en el estado de cuenta expedido por \*\*\*\*\* con fecha de corte 23 de julio de 2020 y número de cuenta \*\*\*\*\*, documental que se ofrece en el Apartado de Pruebas.

[...]

Es importante señalar. que extrañamente dicho número no se encuentra identificado en el estado de cuenta de \*\*\*\*\* referido anteriormente.

La persona que llamó de dicho número de teléfono: \*\*\*\*\* me informó que procederían a cancelar la

tarjeta de crédito número

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\* y que

acudiera a mi Sucursal a recoger la nueva.

6. El día 9 de julio de 2020, un día después del cargo efectuado indebidamente, acudí a la Sucursal \*\*\*\*\* ubicada en:

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*,

informé a una de las asesoras que atienden al público en general, que iba a recoger la reposición de mi tarjeta de crédito. ya que me había sido cancelada porque se pretendió hacer un cargo respecto de una transacción que yo no efectué.

Al respecto, la asesora me indicó que la Sucursal no entregaba reposiciones de tarjetas de crédito y que debía comunicarme al teléfono número "\*\*\*\*\*" para la solicitud de la reposición de la tarjeta de crédito; posteriormente, a mi solicitud, la señorita asesora me hizo el favor de instalar en mi celular la aplicación de \*\*\*\*\* e inmediatamente al operarse el inicio de la aplicación, apareció el cargo indebido del 08/07 por \$68,000.00 (sesenta y ocho mil pesos 00/100 moneda nacional).

Ante lo anterior, la asesora me informó que de inmediato hablará al número \*\*\*\*\* para reportar el cargo indebido, por lo el mismo día 09 de julio de 2020 llamé al número telefónico: \*\*\*\*\* para reportar el cargo no reconocido por mi parte y se levantó el reporte de cargos no reconocidos con número de folio \*\*\*\*\*.

7. El día 14 de julio de 2020 la

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\* me

comunica que respecto de la solicitud bajo el folio número \*\*\*\*\*con fecha de registro 10 de julio de 2020. había sido dictaminada como improcedente, sin que se expresaran los motivos de modo, tiempo y lugar y se me proporcionaran las pruebas documentales que sustentara la dictaminación como improcedente.

8. El día 17 de julio de 2020 y derivado de las indicaciones vía telefónica hechas por la ejecutiva de \*\*\*\*\*, envíe por correo electrónico un escrito denominado "Inconformidad con Aclaraciones Resueltas en Contra", expresando claramente mi inconformidad a los cargos efectuados por un monto de \$68,000.00 (sesenta y ocho mil pesos 00/100 Moneda Nacional) a mi tarjeta con numeración \*\*\*\*\*. con fecha 8 de julio de 2020 y nuevamente expresé no reconocer tal cargo y manifesté no estar de acuerdo con el primer dictamen referido en el punto 5. anterior.

9. El día 23 de julio de 2020, a las 15:55 horas, recibí un correo electrónico de la dirección: \*\*\*\*\* en donde me informaron que mi solicitud generada el 21 de julio de 2020 identificada con número de folio \*\*\*\*\* había sido dictaminada en contra, informándome que para mayor detalle me comunicara al teléfono \*\*\*\*\*.

10. El día 4 de agosto de 2020, a las 9:29 horas, recibí un correo electrónico de la dirección: \*\*\*\*\* informando el cierre de la aclaración identificada con el número \*\*\*\*\* y se adjuntó un archivo denominado \*\*\*\*\* denominado "Cierre de Aclaración" (Anexo 15), en el que se señala textualmente lo siguiente:

[...]

Del Acta Dictamen emitido por la Institución Bancaria se destacan las siguientes particularidades:

- La fecha del Acta Dictamen dice: **05 de junio de 2020**; no obstante que mi solicitud de aclaración la envié por correo electrónico el día 17 de julio de 2020.

- Se señala que el importe por \$68,000.00 se hizo con fecha **29/05/2020**; sin embargo, el cargo se reflejó en el estado de cuenta del periodo del 22 de junio al 22 de julio de 2020. el día **8 de julio del 2020**.

- Que la operación realizada fue por medio de \*\*\*\*\* en \*\*\*\*\* ubicado en \*\*\*\*\*.

- Que como resultado de la investigación que se llevó a cabo confirmándose el factor de autenticación denominado \*\*\*\*\*.

Es importante resaltar que desconozco por qué el número de folio \*\*\*\*\* de mi solicitud generada el 21 de julio de 2020, es diferente al folio número \*\*\*\*\* del envío por vía correo electrónico del día 4 de agosto de 2020, a las 9:29 horas, en donde \*\*\*\*\* me informó del cierre de la solicitud de inconformidad.

11. Ante las circunstancias relatadas, con fecha 7 de agosto de 2020 presenté ante la COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, mi reclamación en contra de \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*, por el dictamen que declaró como no procedente mi inconformidad al cargo indebido efectuado.

12. El 04 de septiembre de 2020, recibí un correo electrónico por parte de la COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, en donde adjuntan el oficio \*\*\*\*\* de fecha 04 de septiembre de 2020, en el cual el



\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*, informa que derivado de la investigación realizada, concluyó como NO PROCEDENTE el oficio de reclamación anteriormente citado.

13. El 20 de octubre de 2020, se presentó el escrito por medio de la COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, en el cual se solicitó que se señalara fecha y hora para la celebración de la audiencia de conciliación, pues como ya se ha indicado, la que suscribe esta demanda, no aceptó ni reconoció las transacciones que derivaron en el cargo efectuado indebidamente el 8 de julio de 2020.

14. El 26 de octubre de 2020. 12:09 recibí correo electrónico de la dirección: \*\*\*\*\* informándome de la cita para comparecer a la audiencia de conciliación que tuvo verificativo el 23 de noviembre del 2020 a las 11:00 horas am.

15. El día 23 de noviembre de 2020 a las 11:00 horas am se levantó el acta de la conciliación por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios. Dirección General de Atención a Usuarios B., en donde estuvo presente por parte de la Institución Bancaria que por esta vía demando. el C\*\*\*\*\*. apoderado de

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*, sin que se llegara a ningún acuerdo.” (transcripción literal visible a fojas dos a la nueve de los autos).

Por su parte, la demandada

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*, al dar contestación a la demanda, respecto de los hechos, manifestó:

“1.- En contestación de este primer inciso correlativo de la demanda toda vez que la accionante afirma que

desde el mes de noviembre del año 2016 celebró con la enjuiciada el Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente para la expedición y uso de Tarjetas de Crédito, con número \*\*\*\*\* , es cierto.

En esa virtud, toda vez que se trata de un contrato de adhesión, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 78 del Código de Comercio, cada uno se obligó de la manera y términos que aparezca que quiso obligarse, sin que la validez del acto comercial dependa de la observancia de formalidades o requisitos determinados.

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 no es cierto que la accionante no haya convenido procedimiento para autenticar las operaciones efectuadas a través de medios electrónicos, pues, contrario a su afirmación, tenemos que en el contrato de adhesión al que se ha hecho referencia en la contestación de los hechos precedentes, en dicho contrato, se encuentra el pacto correspondiente en los términos siguientes:

[...]

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

a).- Es cierto que desde el mes de noviembre del año 2016 es tenedora de la tarjeta de crédito con número de cuenta **5470 9681 0491 6638** y, por otra parte, para los efectos de las excepciones y defensas que se oponen se recoge la confesión judicial expresa en que incurre la accionante al afirmar que: "En la fecha en que ocurrió el cargo indebido que por esta vía impugno, era tenedora

*de la tarjeta de crédito...", confesión que es útil a mi representada para justificar que el medio de disposición se encontraba en su poder y que solamente la accionante conocía los datos que fueron utilizados en la ejecución de la operación materia de su objeción.*

*b).- Con relación a la afirmación de que de acuerdo con la consulta a que alude la accionante le fue informado el saldo adeudado a esa fecha, es parcialmente cierta, pues, lo cierto es la información que se desprende de los registros contables de mi representada misma que se desprende de la reimpresión de los estados de cuenta que se acompañan al presente escrito.*

*c).- Con relación a la afirmación de la accionante relativa a que el saldo deudor es mayor al reflejado por ella misma en la narración de sus hechos, no es cierto, la verdad de los movimientos registrados en la cuenta de la tarjeta de crédito cuya titular es la accionante es la que se obtiene de los estados de cuenta a que me refiero en la contestación anterior.*

*d).- En cuanto afirma que al saldo que la accionante refiere con fecha del 21 de mayo del 2021 hay que realzar el descuento de los pagos a que alude, no es cierto, pues una vez aplicados los pagos efectuados en la fecha en que la accionante los realizó, aparecen reflejados en su estado de cuenta, y por otra parte, con relación a los cargos que le fueron aplicados en su cuenta SUMANONINA, tampoco es cierto que sean abonos a su saldo deudor de la tarjeta de crédito, pues, estos corresponden a los cargos de cobranza por saldo vencido en la tarjeta de crédito con número \*\*\*\*\* tal como está pactado en el contrato correspondiente.*

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

*a).- Es cierto que la accionante tiene contratada con la enjuiciada la cuenta de \*\*\*\*\* con número \*\*\*\*\* y*

que a dicha cuenta se realizan los cargos de diverso crédito que reconoce estar pagando, es cierto.

**b).-** No es cierto que la enjuiciada "indebidamente" ha dispuesto de los remanentes de la cuenta, porque como se contestó en los hechos precedentes, la accionante autorizó los cargos de cobranza por saldo vencido en la tarjeta de crédito con número \*\*\*\*\*, tal como está pactado en el contrato correspondiente.

**c).-** No es cierto que la cantidad de \$1,524.72 que afirma la accionante fueron retirados para ser aplicados al adeudo de la tarjeta de crédito, pues, la verdad es que corresponden a la aplicación de la comisión pactada en términos del contrato base de la acción a que me referí en la contestación del hecho marcado con el número 3 de la demanda.

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

**a).-** Con relación a la narración de tiempo, modo y lugar de como afirma que se encontraba realizando sus actividades rutinarias el día 08 de julio del 2020, por tratarse de hechos propios de la accionante, se ignoran.

**b).-** Con relación a la afirmación de que recibió una llamada en su celular en el que una persona con voz de mujer le preguntó si autorizaba el cargo por la cantidad materia de su objeción, por tratarse de hechos propios de la accionante, se ignoran.

**c).-** Se recoge la confesión judicial expresa de la accionante al afirmar que: "yo tenía en mi poder mi tarjeta de crédito", ya que derivado de dicha confesión su Señoría arribará a la conclusión de la accionante solamente podía conocer el número de su tarjeta de crédito y el código CVV que se encuentra en el reverso de la misma, luego entonces, que fue ella la que proporcionó la información necesaria para la ejecución de la operación materia de litis.

*d).- En cuanto narra la conversación que afirma haber sostenido con diversa persona, por tratarse de hechos ajenos a mi representada, se ignoran.*

*6.- En contestación del sexto inciso correlativo de la demanda, toda vez que la accionante narra mas de un hecho en el mismo inciso, se le contestan de la siguiente manera:*

*a).- Con relación a la afirmación de haber acudido a una sucursal de mi representada en la que se le informó el procedimiento para la reposición de tarjetas de crédito, es cierto.*

*b).- Con relación a que presentó un reporte a la enjuiciada de objeción del cargo que la accionante afirma desconocer y que se le asignó un numero de folio, es cierto.*

*c).- Con relaciona la afirmación de que se trata de un cargo indebido, no es cierto, y al efecto, pido se tenga por reproducida la contestación de los hechos anteriores.*

*7.- En contestación del inciso correlativo de la demanda se manifiesta que es cierto que para la enjuiciada resultó improcedente la objeción que presentó porque se encontró evidencia en los registros electrónicos que en su ejecución, fueron utilizados los medios de identificación propios de la parte actora, como lo son el número de la tarjeta de crédito y el número CVV que aparece en el reverso de la tarjeta, por lo que, los sistemas electrónicos de la enjuiciada, al verificar la coincidencia de la información se ejecutó la operación ordenada, medios de identificación que sólo son del conocimiento de la accionante y se apegan a lo dispuesto por el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito.*

*8.- En contestación del inciso correlativo de la demanda se manifiesta que es cierto que la accionante envió a mi representada su inconformidad con la aclaración aludida en el hecho anterior.*

*9.- Es cierto que la enjuiciada envió el correo electrónico a que alude la accionante en el inciso correlativo de la demanda, en el que, se le reiteró, la improcedencia de su reclamación.*

*10.- En contestación del inciso correlativo de la demanda considerando que la accionante narra más de un hecho en el mismo inciso, se le contestan de la siguiente manera:*

*a).- Es cierto que mi representada le envió el correo electrónico de fecha 04 de agosto del 2020 en el cual le informa sobre el cierre de la aclaración.*

*b).- En efecto, como se desprende de la transcripción que realiza la actora, la enjuiciada incurrió en los errores del señalamiento de la fecha del acta dictamen así como en la fecha de la operación objetada, sin que dichos errores alteren o modifiquen de manera sustancial la determinación de improcedencia de la objeción como lo ha narrado en los hechos precedentes.*

*c).- Con relación al número diferente del folio que le fue proporcionado al presentar su objeción, también se trata de un error de la institución sobre la referencia, sin que dicho error de referencia modifique en modo alguno el sentido de la determinación de improcedencia.*

*11.- 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 (CONDUSEF).*

*12.- En contestación del inciso correlativo de la demanda se manifiesta que es cierto que mi representada rindió ante la dependencia el informe requerido en los términos a que alude la accionante.*

*13.- Es cierto que las partes fuimos citados a la audiencia de conciliación ante la CONDUSEF.*

*14.- Es cierto que en la fecha que señala en el inciso correlativo tuvo lugar la audiencia de conciliación.*

15.- Es cierto que ante la dependencia conciliatoria se dejaron a salvo los derechos al no haber acuerdo conciliatorio.

**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 ciento cuarenta y uno a ciento cuarenta y cinco de los autos)

**En los anteriores términos queda fijada la litis.**

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

Primeramente se puntualiza que en audiencia preliminar de fecha veintiuno de febrero del dos mil veintidós, las partes llegaron a los siguientes acuerdos sobre hechos no controvertidos, por lo que al ser aceptados por ambas partes, se tienen plenamente demostrados:

- a).- Que la parte actora es cuentahabiente de la parte demandada.
- b).- Que la parte actora tiene la tarjeta en su poder.
- c).- La existencia de los movimientos cuya nulidad se demanda.

Demanda \*\*\*\*\*  
por la nulidad de los cargos efectuados a la tarjeta de crédito número \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
PESOS, cantidad que deviene de un cargo que le fue realizado indebidamente, así como la nulidad de los intereses, comisiones e impuestos derivados de los mismos, la devolución de las cantidades de ONCE MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y UN PESOS y DIEZ MIL PESOS por concepto de pagos indebidos que ha realizado, así como la devolución de la cantidad de MIL QUINIENTOS VEINTICUATRO PESOS CON SETENTA Y DOS CENTAVOS, por concepto de retiro

indebido que realizó la institución bancaria, ello en virtud de que manifiesta desconocer el cargo por no haber sido ella quien lo realizó, habiéndose vulnerado la seguridad en el uso de su tarjeta, argumentando que las compras realizadas con su tarjeta habían sido realizadas sin su consentimiento, y ante la negativa por parte de la demandada de realizar la cancelación de los cargos.

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 del código CVV y la utilización de la tarjeta.

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 TAREJETAHABIENTE, 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 EXTRAVÍO.***

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

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

De lo expuesto, se desprende que en el caso del robo y/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.

No obstante lo anterior, cabe destacar que en el presente caso, la parte actora demanda la nulidad de los cargos realizados a su tarjeta de crédito por la cantidad de **SESENTA Y OCHO MIL PESOS**, argumentando que no fue ella quien realizó las compras, por lo que entonces se está ejercitando la acción de nulidad absoluta prevista en

el artículo 2225 del Código Civil Federal, de aplicación supletoria a la legislación mercantil.

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, 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, de la misma forma que le corresponde probar que sus sistemas de uso de cuentas es segura, y que se utilizan los niveles de seguridad adecuados al tipo de servicio que se utilice.

Así mismo, los artículos 310 y 313 de las Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Crédito, disponen:

*Artículo 310.- Las Instituciones deberán utilizar Factores de Autenticación para verificar la identidad de sus Usuarios y la*

facultad de estos para realizar operaciones a través del servicio de Banca Electrónica. Dichos Factores de Autenticación, dependiendo del Medio Electrónico de que se trate y de lo establecido en las presentes disposiciones, deberán ser de cualquiera de las categorías siguientes:

*I. Factor de Autenticación Categoría*

*1: Se compone de información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios al Usuario, por parte de operadores telefónicos o remotos, en los cuales se requieran datos que el Usuario conozca. En ningún caso los Factores de Autenticación de esta categoría podrán componerse únicamente de datos que hayan sido incluidos en comunicaciones impresas o electrónicas enviadas por las Instituciones a sus clientes.*

*Las Instituciones, en la utilización de los Factores de Autenticación de esta categoría, para verificar la identidad de sus Usuarios, deberán observar lo siguiente:*

*a) Definir previamente los cuestionarios que serán practicados por los operadores telefónicos o remotos, impidiendo que sean utilizados de forma discrecional, y*

*b) Validar al menos una de las respuestas proporcionadas por sus Usuarios, a través de herramientas informáticas, sin que el operador pueda consultar o conocer anticipadamente los datos de Autenticación de los Usuarios.*

*II. Factor de Autenticación Categoría*

*2: Se compone de información que solo el Usuario conozca e ingrese a través de un Dispositivo de Acceso, tales como Contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP), y deberán cumplir con las características siguientes:*

*a) En ningún caso se podrá utilizar como tales, la información siguiente:*

*i El Identificador de Usuario.*

*ii El nombre de la Institución.*

*iii Más de tres caracteres idénticos en forma consecutiva.*

*iv. Más de tres caracteres consecutivos numéricos o alfabéticos.*

*No resultará aplicable lo previsto en el presente inciso para el caso de Pago Móvil, Banca Móvil y las operaciones realizadas a través de Cajeros Automáticos y Terminales punto de Venta, siempre que las Instituciones informen al Usuario al momento de la contratación, de la importancia de la composición de las Contraseñas para estos servicios.*

*b) Su longitud deberá ser de al menos seis caracteres, salvo por los servicios ofrecidos a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, en cuyo caso será de al menos cuatro caracteres.*

*i Derogado.*

*ii Derogado.*

*iii Derogado.*

c) La composición de estos Factores de Autenticación podrá incluir caracteres numéricos, alfabéticos u otros, cuando el Dispositivo de Acceso lo permita.

Las Instituciones deberán permitir al Usuario cambiar sus Contraseñas, Números de Identificación Personal (NIP) y otra información de Autenticación estática, cuando este último así lo requiera, utilizando los servicios de Banca Electrónica.

Tratándose de Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP) definidos o generados por las Instituciones durante la contratación de un servicio de Banca Electrónica o durante el restablecimiento de dichas contraseñas, las propias Instituciones deberán prever mecanismos y procedimientos por medio de los cuales el Usuario deba modificarlos inmediatamente después de iniciar la Sesión correspondiente. Las Instituciones deberán contar con controles que les permitan validar que las nuevas Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP) utilizadas por sus Usuarios, sean diferentes a los definidos o generados por las propias Instituciones.

Las Instituciones deberán recomendar a sus Usuarios en el proceso de contratación del servicio de Banca Electrónica, que mantengan Contraseñas seguras.

III. Factor de Autenticación Categoría 3: Se compone de información contenida, recibida o generada por medios o dispositivos electrónicos, así como la obtenida por dispositivos generadores de Contraseñas dinámicas de un solo uso. Dichos medios o dispositivos deberán ser proporcionados por las Instituciones a sus Usuarios y la información contenida, recibida o generada por ellos deberá cumplir con las características siguientes:

a) Contar con propiedades que impidan su duplicación o alteración.

b) Ser información dinámica que no podrá ser utilizada en más de una ocasión.

c) Tener una vigencia que no podrá exceder de dos minutos.

d) No ser conocida con anterioridad a su generación y a su uso por los funcionarios, empleados, representantes o comisionistas de la Institución o por terceros.

Las Instituciones podrán proporcionar a sus Usuarios medios o dispositivos que generen Contraseñas dinámicas de un solo uso, las cuales utilicen información de la Cuenta Destino y en el caso de operaciones no monetarias, cualquier otra información relacionada con el tipo de operación o servicio de que se trate, de manera que dicha Contraseña únicamente pueda ser utilizada para la operación solicitada. En estos casos, no será aplicable lo dispuesto en el inciso c) de la presente fracción, así como lo establecido en el cuarto párrafo del Artículo 314 de estas disposiciones en relación al tiempo en que deberán quedar habilitadas las Cuentas Destino.

Asimismo, las Instituciones podrán considerar dentro de esta categoría a la información contenida en el circuito o chip de las Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado, siempre y cuando dichas

tarjetas se utilicen únicamente para operaciones que se realicen a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta y tales Dispositivos de Acceso obtengan la información de la tarjeta a través del dicho circuito o chip.

Las Instituciones que aprueben la celebración de operaciones mediante el uso de tarjetas bancarias sin circuito integrado, en Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, deberán pactar con sus Usuarios que asumirán los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones que no sean reconocidas por los Usuarios en el uso de dichas tarjetas. Las reclamaciones derivadas de estas operaciones deberán ser abonadas a los Usuarios a más tardar cuarenta y ocho horas posteriores a la reclamación.

Tratándose de Banca Host to Host, las Instituciones podrán utilizar como Factor de Autenticación de esta Categoría, cualquier mecanismo que les permita verificar que los equipos de cómputo o dispositivos utilizados por los Usuarios para establecer la comunicación, son los que la propia Institución autorizó.

Las Instituciones podrán utilizar tablas aleatorias de Contraseñas como Factor de Autenticación de esta Categoría, siempre y cuando dichas tablas cumplan con las características listadas en los incisos a), b) y d) de la presente fracción.

Para el caso del inciso a), las Instituciones deberán asegurarse que las propiedades que impidan la duplicación o alteración se cumplan hasta el momento de la entrega al Usuario. En todo caso, las Instituciones deberán obtener la previa autorización de la Comisión, en cuya solicitud deberán exponer los controles que les permitirán a los Usuarios realizar operaciones de forma segura.

Las Instituciones que obtengan la autorización a que se refiere el párrafo anterior, deberán pactar con sus Usuarios que asumirán los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones no reconocidas por aquellos realizadas a través del servicio de Banca Electrónica de que se trate. Las reclamaciones derivadas de estas operaciones deberán ser abonadas a los Usuarios a más tardar cuarenta y ocho horas posteriores a la reclamación.

IV. Factor de Autenticación Categoría 4: Se compone de información del Usuario derivada de sus propias características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano, patrones en iris o retina y reconocimiento facial, entre otras. Previo a la captura de los datos biométricos mencionados de sus Usuarios, las Instituciones deberán capturar los mismos datos biométricos de sus empleados, directivos y funcionarios encargados de esta función, y verificar que los datos biométricos de clientes no correspondan con los de dichos empleados, directivos y funcionarios.

Tratándose de la captura de huellas dactilares e identificación facial que las Instituciones pretendan mantener en sus bases de datos para efectos de autenticación de sus clientes, empleados, directivos y funcionarios, estas deberán sujetarse a los requerimientos técnicos que se establecen en el Anexo 71 de las presentes disposiciones.

*Tratándose de huellas dactilares, será necesario que, para conformar las bases de datos a que se refiere el párrafo anterior y poderlas usar con posterioridad para efectos de autenticación, las Instituciones den de alta a sus clientes, empleados, directivos y funcionarios previa verificación de sus huellas con los registros del Instituto Nacional Electoral o de la Secretaría de Relaciones Exteriores, u otra autoridad financiera o fiscal mexicanas, o dependencia federal, que provea un servicio de verificación de información biométrica.*

*Las Instituciones que utilicen los Factores de Autenticación de esta categoría, deberán aplicar para cada operación a la información de Autenticación obtenida por dispositivos biométricos, elementos que aseguren que dicha información sea distinta cada vez que sea generada, a fin de constituir Contraseñas de un solo uso, que en ningún caso puedan utilizarse nuevamente o duplicarse con la de otro Usuario.*

*Las Instituciones podrán considerar dentro de esta categoría la firma autógrafa de sus Usuarios en los comprobantes generados por las Terminales Punto de Venta o bien la plasmada en dispositivos ópticos que produzcan la imagen digitalizada de la firma, únicamente cuando los propios Usuarios realicen Operaciones Monetarias referidas al pago de bienes o servicios a través de dichas Terminales Punto de Venta.*

*ARTÍCULO 313.- Las Instituciones deberán solicitar a sus Usuarios, para la celebración de operaciones o prestación de servicios a través de Medios Electrónicos, un segundo Factor de Autenticación de las Categorías 3 ó 4 a que se refiere el Artículo 310 de estas disposiciones, adicional al utilizado, en su caso, para iniciar la Sesión y en cada ocasión en que se pretenda realizar cada una de las operaciones y servicios siguientes:*

*I. Transferencias de recursos dinerarios a Cuentas Destino de terceros u otras Instituciones, incluyendo el pago de créditos y de bienes o servicios, así como las autorizaciones e instrucciones de domiciliación de pago de bienes o servicios.*

*Cuando las Cuentas Destino hayan sido registradas en Oficinas Bancarias utilizando la firma autógrafa del Usuario, previa identificación de este o bien, el Usuario haya solicitado que dichas cuentas se consideren como Cuentas Destino Recurrentes, las Instituciones podrán permitir a los Usuarios realizar dichas operaciones utilizando un solo Factor de Autenticación de las Categorías 2, 3 ó 4 a que se refiere el artículo 310 de estas disposiciones. Asimismo, las Instituciones deberán proveer lo necesario para que los Usuarios puedan desactivar o dar de baja las Cuentas Destino registradas en el servicio de Banca Electrónica de que se trate.*

*De igual forma, tratándose de transferencias de recursos dinerarios a cuentas de quienes se consideren donatarias autorizadas en términos de las disposiciones fiscales que resulten aplicables, cuyo monto agregado diario no exceda al equivalente en moneda nacional a las operaciones de Baja Cuantía, o bien, el equivalente en moneda nacional a 1,000 UDIs mensuales, no será necesario el uso de un segundo Factor de Autenticación, ni realizar el registro previo de la cuenta donataria destino*



conforme a lo estipulado en el Artículo 314 de las presentes disposiciones, siempre y cuando cada una de dichas transferencias se realicen dentro de la misma sesión de otra transacción o transferencia, respecto de la cual sí se requiera el citado segundo Factor de Autenticación. En tales supuestos, se deberá emitir el comprobante por cada una de las operaciones conforme al artículo 316 bis y realizar la notificación prevista en el Artículo 316 Bis 1 de las presentes disposiciones.

II. Pago de contribuciones.

III. Establecimiento e incremento de límites de monto para Operaciones Monetarias a que se refiere el Artículo 315 de las presentes disposiciones, para el servicio de que se trate u otros servicios de Banca Electrónica;

IV. Registro de Cuentas Destino de terceros u otras Instituciones para el servicio de que se trate u otros servicios de Banca Electrónica;

V. Alta y modificación del medio de notificación a que se refiere el Artículo 316 Bis 1 de estas disposiciones, salvo lo previsto en el último párrafo de dicho artículo;

VI. Consultas de estados de cuenta de uno o más periodos u otras consultas que permitan conocer información relacionada con el Usuario y sus cuentas, tales como el domicilio, límites de crédito, beneficiarios o cotitulares, u otra que pueda ser utilizada como información de Autenticación. No será necesario el referido segundo factor, para el caso de la consulta de estados de cuenta, siempre que el Usuario haya iniciado su sesión con un Factor de Autenticación de las Categorías 3 o 4.

Las Instituciones podrán permitir a los Usuarios la impresión de estados de cuenta utilizando una tarjeta bancaria y un Factor de Autenticación Categoría 2 a que se refiere el Artículo 310 de las presentes disposiciones, en equipos electrónicos o de telecomunicaciones ubicados únicamente dentro de las Oficinas Bancarias que la Comisión determine, mediante disposiciones de carácter general, que cuentan con las medidas máximas de seguridad conforme a lo establecido por el artículo 96 de la Ley.

Igualmente, las Instituciones podrán permitir a sus Usuarios consultar los estados de cuenta, requiriendo únicamente un Factor de Autenticación Categoría 2 a que se refiere el Artículo 310 de estas disposiciones, siempre y cuando dichas consultas versen sobre operaciones de crédito y se realice la notificación a que se hace referencia en el Artículo 316 Bis 1 de las presentes disposiciones.

En estos casos, las Instituciones deberán solicitar un Factor de Autenticación Categoría 2 a que se refiere el Artículo 310 de estas disposiciones, para dar cumplimiento a lo previsto por la fracción V del presente artículo.

VII. Contratación de otro servicio de Banca Electrónica o de operaciones y servicios adicionales a los originalmente convenidos, conforme a lo dispuesto en el Artículo 307 de estas disposiciones;

*VIII. Desbloqueo de Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP) respecto de otros servicios de Banca Electrónica que el Usuario tenga contratados, y*

*IX. Retiro de efectivo en Cajeros Automáticos.*

*Las Instituciones no se encontrarán obligadas a solicitar a sus Usuarios un Factor de Autenticación de las Categorías 3 ó 4 a que se refiere el Artículo 310 de las presentes disposiciones, cuando se trate de las Operaciones Monetarias que se realicen a través de Pago Móvil. Dichas operaciones podrán realizarse utilizando al menos un Factor de Autenticación Categoría 2 a que se refiere el Artículo 310 de las presentes disposiciones, debiendo las Instituciones asegurar que las Operaciones Monetarias se realizan a través del número de línea que se encuentra asociado al servicio.*

*Tratándose de Operaciones Monetarias consideradas como Micro Pagos, cuyo Dispositivo de Acceso sea un Teléfono Móvil o una Terminal Punto de Venta, podrán ser realizadas sin que las Instituciones soliciten Factores de Autenticación. Las Instituciones deberán prever, al momento de la contratación con sus Usuarios, que las propias Instituciones asumirán los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones que no sean reconocidas por los Usuarios en dichos casos.*

*Las reclamaciones derivadas de estas operaciones deberán ser abonadas a los Usuarios a más tardar cuarenta y ocho horas posteriores a la reclamación.*

*Asimismo, las Instituciones podrán enviar a solicitud de sus Usuarios, estados de cuenta a través de correo electrónico, siempre y cuando la información se transmita de forma Cifrada o con mecanismos que eviten su lectura por parte de terceros no autorizados, y requieran un Factor de Autenticación Categoría 2 a que se refiere el Artículo 310 de las presentes disposiciones, para que el Usuario tenga acceso, el cual deberá ser distinto al utilizado para acceder al servicio de Banca por Internet. Las Instituciones deberán establecer medidas que protejan la confidencialidad de los datos transmitidos y del Factor de Autenticación utilizado.*

*Tratándose de los servicios de Banca por Internet proporcionados a Usuarios que sean personas morales, las Instituciones podrán implementar mecanismos mediante los cuales una persona autorizada por el Usuario, realice la solicitud para efectuar las operaciones, y otra persona distinta que sea designada por el propio Usuario, autorice su ejecución.*

*En estos casos, se podrá exceptuar a las Instituciones de la obligación de que el servicio de Banca por Internet cumpla con el tiempo de habilitación de la cuenta así como respecto del uso de un segundo Factor de Autenticación por cada operación, siempre y cuando las Instituciones implementen controles que permitan diferenciar las funciones aplicables a la persona que solicita una operación, respecto de aquellas que aplican a la persona que autoriza su ejecución. En el supuesto establecido en el presente párrafo, las Instituciones deberán obtener la previa autorización de la Comisión, en cuya solicitud deberán exponer los*

*controles que les permitirán a los Usuarios realizar operaciones de forma segura.*

*Las Instituciones que obtengan la autorización a que se refiere el párrafo anterior, deberán pactar con sus Usuarios, que las propias Instituciones asumirán los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones no reconocidas por los Usuarios en dichos casos. Las reclamaciones derivadas de estas operaciones deberán ser abonadas a los Usuarios a más tardar cuarenta y ocho horas posteriores a la reclamación.*

Teniendo por tanto la carga probatoria la parte demandada, sin embargo ninguna prueba ofreció tendiente a demostrarlo, ya que si bien ofreció la prueba documental, consistente en el clausulado del contrato de apertura de crédito, con ello no se demuestra la autenticidad de la firma ni la veracidad de que las transacciones hubieren sido realizadas por la actora.

En consecuencia, se declara la nulidad del movimiento realizados con la tarjeta de crédito de la parte actora, el día *OCHO DE JULIO DEL DOS MIL VEINTE*, por la cantidad total de **SESENTA Y OCHO MIL PESOS**.

Ahora bien, demanda la actora por la devolución de las cantidades de ONCE MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y UN PESOS que pagó en fecha nueve de octubre del dos mil veinte, y DIEZ MIL PESOS que pagó el día once de noviembre del dos mil veinte, argumentando que dichas cantidades fueron pagadas indebidamente ya que se cubrió un cargo que no existía razón para pagarse pues no fue realizado por ella, teniéndose por acreditado que se realizaron esos pagos en virtud de que ambas partes aceptaron que sí se realizaron.

Sin embargo, de la propia relación de que realiza la actora en su escrito de demanda, de donde se deducen los movimientos en su cuenta de crédito, se advierte que el cargo que reclama se cancele, no es el único cargo que ha realizado a su crédito, sino que existen diversos cargos, como comisiones intereses y otras compras, por lo que no se puede concluir que los pagos que realizó precisamente fueran aplicados al cargo indebido que reclama.

Ahora bien, lo que sí se advierte de los estados de cuenta es que en virtud del cargo indebido cuya nulidad se demandó, se generaron diversos cargos, intereses y comisiones, por lo que al dejarse sin efecto y cancelarse el cargo por la cantidad de SESENTA Y OCHO MIL PESOS, de fecha ocho de julio del dos mil veinte, también deberán cancelarse todos los cargos, intereses y comisiones que dicho cargo indebido hubiere generado y así, si resultare que el pago de las cantidades de ONCE MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y UN PESOS, de fecha nueve de octubre del dos mil veinte, y el de DIEZ MIL PESOS de fecha once de noviembre del dos mil veinte, excedieron en cuanto a los montos reales adeudados por la actora por transacciones que sí hubiere realizado, se deberá en consecuencia, si existiere pago en exceso, hacer devolución de esa cantidad en favor de la actora, por lo que deberá cuantificarse la misma en ejecución de sentencia, en el entendido que en los cargos que se deberán cancelar, se excluyen además aquellos que corresponden a comisiones por anualidades o comisiones por uso de la tarjeta.

Además, la actora reclama la devolución de la cantidad de MIL QUINIENTOS VEINTICUATRO PESOS CON SETENTA Y DOS CENTAVOS, que dice que indebidamente retiró la institución bancaria, a su diversa cuenta que tiene con la institución, sin embargo, como la propia actora lo describe en su escrito de demanda, esas cantidades resultan de cargos por cobranza, es decir disposiciones aplicadas por ese supuesto, por lo que toda vez que la parte demandada no ofreció prueba alguna a fin de demostrar que dichos cargos fueren por otro tipo de disposiciones, es procedente la restitución de esa cantidad, que corresponde a los cargos y que fueron realizados en fechas veintitrés de febrero del dos mil veintiuno, dos de marzo del dos mil veintiuno, veintinueve de abril del dos mil veintiuno, cuatro de mayo del dos mil veintiuno.

**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 \*\*\*\*\* en \*\*\*\*\* contra \*\*\*\*\* de \*\*\*\*\*.

Por lo anterior, se condena a \*\*\*\*\* a realizar la cancelación de los cargos motivo de la litis, a la tarjeta de crédito \*\*\*\*\* de la cual es titular la parte actora, los cuales ascienden a la cantidad total de **SESENTA Y OCHO MIL PESOS**, así como a la cancelación de los intereses y/o comisiones y/o impuestos que se hayan generado con motivo de los cargos realizados.

Se condena a \*\*\*\*\* **NORTE S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BANORTE** a restituir a \*\*\*\*\* la cantidad que resulte como excedente de pago de las cantidades de ONCE MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y UN PESOS Y DIEZ MIL PESOS, después de hacer el descuento de comisiones e intereses que hubieren generado las cantidades reales dispuestas por la parte actora, lo que deberá determinarse en ejecución de sentencia.

Se condena a \*\*\*\*\* **NORTE S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BANORTE** a hacer la devolución de los cargos que realizó a la cuenta de la actora en fechas veintitrés de febrero del dos mil veintiuno, dos de marzo del dos mil veintiuno, veintinueve de abril del dos mil veintiuno y cuatro de mayo del dos mil veintiuno, por concepto de cargos por cobranza y que ascienden a la cantidad de MIL QUINIENTOS VEINTICUATRO PESOS CON SETENTA Y DOS CENTAVOS.

Se absuelve a \*\*\*\*\***NORTE S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BANORTE** del pago de los intereses que le son reclamados, pues se reclama el nueve por ciento anual, siendo que resulta ser una tasa no aplicable en el presente caso, pues no corresponde ni al interés legal aplicable en materia mercantil o bancaria, ni algún tipo de interés convencional.

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 **1321, 1322, 1323, 1324, 1325, 1328 y 1390 Bis 38** 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 \*\*\*\*\* en contra de \*\*\*\*\* .

**CUARTO.-** Se condena a \*\*\*\*\* a realizar la cancelación de los cargos motivo de la litis, a la tarjeta de crédito \*\*\*\*\* de la cual es titular la parte actora, los cuales ascienden a la cantidad total de **SESENTA Y OCHO MIL PESOS**, así como a la cancelación de los intereses y/o comisiones y/o impuestos que se hayan generado con motivo de los cargos realizados.

**QUINTO.-** Se condena a \*\*\*\*\***NORTE S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BANORTE** a restituir a \*\*\*\*\*la cantidad que resulte como excedente de pago de las cantidades de ONCE MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y UN PESOS Y DIEZ MIL PESOS, después de hacer el descuento de comisiones e intereses que hubieren generado las cantidades reales dispuestas por la parte actora, lo que deberá determinarse en ejecución de sentencia.

**SEXTO.-** Se condena a \*\*\*\*\***NORTE S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BANORTE** a hacer la devolución de los cargos que realizó a la cuenta de la actora en fechas veintitrés de febrero del dos mil veintiuno, dos de marzo del dos mil veintiuno, veintinueve de abril del dos mil veintiuno y cuatro de mayo del dos mil veintiuno, por concepto de cargos por cobranza y que ascienden a la cantidad de MIL QUINIENTOS VEINTICUATRO PESOS CON SETENTA Y DOS CENTAVOS.

**SÉPTIMO.-** Se absuelve a \*\*\*\*\***NORTE S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BANORTE** del pago de los intereses que le son reclamados, pues se reclama el nueve por ciento anual, siendo que resulta ser una tasa no aplicable en el presente caso, pues no corresponde ni al interés legal aplicable en materia mercantil o bancaria, ni algún tipo de interés convencional.

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

**NOVENO.-** Para los efectos del artículo 10 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado, hágase saber a las partes que en su oportunidad, la sentencia que se dicte en el presente asunto, estará a disposición del público para su consulta, cuando así lo soliciten, conforme el procedimiento de acceso a la información; sin embargo dichas partes tienen el derecho de oponerse en

relación con terceros a la publicación de sus datos personales; en la inteligencia de que la falta de oposición expresa conlleva su consentimiento para que la sentencia respectiva se publique con tales datos.

**DÉCIMO.-** Notifíquese y cúmplase.

**A S Í**, lo sentenció y firma la Juez del Juzgado Quinto de lo Mercantil de esta Capital, Licenciada **VERÓNICA PADILLA GARCÍA**, por ante su Secretaria de Acuerdos, Licenciada **ANA KAREN DURÁN PUENTES**, que autoriza.- Doy Fe.

Juez

Secretaria

**VERÓNICA PADILLA GARCÍA.**

**ANA KAREN DURÁN PUENTES**

La sentencia que antecede se publica en lista de acuerdos en fecha **TRES DE MARZO DEL DOS MIL VEINTIDOS.-** Conste.

L.VPG

El(La) Licenciado(a) DINA DEYANIRA REYES GUERRERO, Secretario(a) de Acuerdos y/o de Estudio y Proyectos adscrito(a) al Órgano Jurisdiccional, hago constar y certifico que este documento corresponde a una versión pública de la sentencia o resolución 0271/2021 dictada en dos de marzo del dos mil veintidos por el Juez Quinto Mercantil del Estado de Aguascalientes, conste de 32 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: nombre de las partes, representantes legales, domicilios y demás datos generales, seguir el listado de datos suprimidos, información que se considera legalmente como confidencial o reservada por actualizarse lo señalado en los supuestos normativos en cita. Conste.