

**AMPARO DIRECTO EN REVISIÓN 2558/2024  
LISTADO PARA LA SESIÓN DE 15 DE ENERO DE 2025  
[PRIMERA SALA]**

**RESUMEN CIUDADANO [Versión Pública]**



Presiona el hipervínculo para acceder al resumen ciudadano en audio: [RC ADR 2558/2024](#) [Disponible solo para la versión pública del proyecto]  
Interactúa con la versión pública del proyecto en app [Sor Juana](#) [Disponible solo para la versión pública del proyecto]

**Hechos del caso**

Una persona compró boletos en línea para un festival de música y eligió recogerlos en un punto de venta. Al llegar, no pudo obtener los boletos porque no se realizó un cargo adicional a su tarjeta de crédito. La persona demandó a la empresa, pidiendo la rescisión del contrato, el reembolso, intereses y daños morales y punitivos. La empresa argumentó que, según sus políticas, se requería un cargo adicional para la entrega, lo cual no se pudo realizar. El juez oral falló a favor de la empresa, considerando que el incumplimiento fue del comprador.

El comprador promovió amparo directo, pero el Tribunal Colegiado lo negó, confirmando que el incumplimiento fue del comprador, basado en una interpretación implícita del artículo 1796 del Código Civil Federal, que sujeta al comprador a las políticas de la empresa publicadas en la página de internet. Por lo que, el comprador interpuso este recurso de revisión alegando, entre otras cuestiones, la interpretación inconstitucional del artículo 1796 del Código Civil Federal que afecta al principio de autonomía de la voluntad y los derechos del consumidor.

**Propuesta del proyecto (criterio jurídico)**

El proyecto, a cargo de la Ministra Ana Margarita Ríos Farjat, propone darle la razón al comprador, argumentando que el Tribunal Colegiado realizó de manera implícita una interpretación inconstitucional del artículo 1796 del Código Civil Federal, dado que consideró que el comprador quedó obligado a condiciones del servicio que no tuvo a la vista de manera clara y directa, mediante la remisión a las políticas y términos que se encontraban en la página web de la empresa, como parte del contrato de adhesión, lo cual vulnera los derechos de los consumidores.

**Posibles preguntas**

1. **¿El Tribunal Colegiado interpretó implícitamente el artículo 1796 del Código Civil Federal?** Sí. Consideró que, al comprar los boletos en línea, el comprador aceptó el contrato de adhesión y quedó sujeto a las políticas de compra y entrega publicadas en la página web de la empresa.
2. **¿Es suficiente que las políticas de una empresa estén en su página web para obligar a un consumidor?** No. Esta interpretación no respeta el principio de autonomía de la voluntad de los consumidores en los contratos de adhesión. Es necesario demostrar que el consumidor conocía de manera clara y precisa las condiciones del servicio para garantizar sus derechos.

**AMPARO DIRECTO EN  
REVISIÓN 2558/2024**

**QUEJOSO Y RECURRENTE:  
SEÑOR "A"**

**PONENTE: MINISTRA ANA MARGARITA RÍOS FARJAT**

**SECRETARIO: EDUARDO ROMÁN GONZÁLEZ  
SECRETARIA AUXILIAR: EMELIA RUBALCABA MEDINA**

### **ÍNDICE TEMÁTICO**

**Hechos:** Una persona compró en línea unos boletos para un festival de música a una empresa dedicada a la venta de entradas para eventos y al hacer la compra eligió como método de entrega su recolección en un punto de venta. Sin embargo, al acudir al punto de venta no le fueron entregados los boletos al no poderse hacer un cargo complementario a su tarjeta de crédito.

Posteriormente, esta persona demandó a la empresa en la vía oral mercantil, entre otras prestaciones, la rescisión de los contratos de adhesión suscritos al realizar la compra de los boletos, el importe de éstos, más los intereses y el pago de daño moral y daños punitivos.

La empresa contestó la demanda aduciendo que, de conformidad con sus políticas de ventas publicadas en su página de internet, para entregar los boletos al comprador, éste debía realizar un pago complementario a la hora de recogerlos, el cual no pudo realizarse.

El juez absolvió a la empresa de las prestaciones reclamadas porque consideró que la parte actora incumplió con las obligaciones contraídas en la compra de boletos por internet, pues la falta de entrega de los boletos sólo era imputable al comprador.

En contra de la anterior resolución, el comprador promovió amparo directo y la empresa tercera interesada amparo adhesivo. El Tribunal Colegiado negó el amparo y declaró sin materia el adhesivo.

Inconforme, el comprador interpuso el presente recurso de revisión en el que alega que el Tribunal Colegiado realizó una interpretación

## AMPARO DIRECTO EN REVISIÓN 2558/2024

inconstitucional del artículo 1796 del Código Civil Federal, que aplicó en su perjuicio el artículo 1390 Bis 13 del Código de Comercio que es inconstitucional y que no aplicó la jurisprudencia de la Primera Sala 1a./J 165/2022 (11a.).

	Apartado	Criterio y decisión	Págs.
	<b>ANTECEDENTES Y TRÁMITE</b>	Se narran los antecedentes y la secuela procesal.	1-13
<b>I.</b>	<b>COMPETENCIA</b>	La Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación es competente-	13
<b>II.</b>	<b>LEGITIMACIÓN</b>	La parte recurrente cuenta con legitimación para interponer el recurso de revisión.	14
<b>III.</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>	El recurso se presentó de forma oportuna.	14-15
<b>IV.</b>	<b>PROCEDENCIA DEL RECURSO</b>	El recurso es procedente para analizar la regularidad constitucional de la interpretación del Tribunal Colegiado del artículo 1796 del Código Civil Federal	15-29
<b>V</b>	<b>ESTUDIO DE FONDO</b>	El agravio es <b>fundado</b> , pues la interpretación del Tribunal Colegiado del artículo 1796 del Código Civil Federal resulta contraria a las obligaciones constitucionales derivadas de la garantía del principio de autonomía de la voluntad de los consumidores en contratos de adhesión.	29-43
<b>VI.</b>	<b>DECISIÓN</b>	<b>PRIMERO.</b> En la materia de la revisión, se revoca la sentencia recurrida. <b>SEGUNDO.</b> Devuélvanse los autos al Décimo Tribunal	43-44

## AMPARO DIRECTO EN REVISIÓN 2558/2024

		Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, para los efectos precisados en el apartado VI de la presente ejecutoria.	
--	--	--	--

**AMPARO DIRECTO EN  
REVISIÓN 2558/2024**

**QUEJOSO Y RECURRENTE:  
SEÑOR "A"**

VISTO BUENO  
SRA. MINISTRA

**PONENTE: MINISTRA ANA MARGARITA RÍOS FARJAT**

COTEJÓ

**SECRETARIO: EDUARDO ROMÁN GONZÁLEZ**

**SECRETARIA AUXILIAR: EMELIA RUBALCABA MEDINA**

Ciudad de México. La Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en sesión correspondiente al \*\*\* de \*\*\* de \*\*\*, emite la siguiente:

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

Mediante la cual se resuelve el amparo directo en revisión 2558/2024, interpuesto por el **SEÑOR "A"**, en contra de la sentencia dictada en sesión de veintiuno de febrero de dos mil veinticuatro por el Décimo Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, en el amparo directo **Número de Expediente del Juicio de Amparo Directo**.

## **ANTECEDENTES Y TRÁMITE**

- 1. Hechos.** El dieciocho de marzo de dos mil veintidós, **SEÑOR "A"** realizó la compra de cuatro boletos VIP del Festival denominado "**Nombre del festival**", que se realizaría en la ciudad de **Nombre de la Ciudad**, **Nombre de la Entidad Federativa**, por los cuales pagó la cantidad total de

\$Cantidad en número (Cantidad en letra pesos Cantidad en letra moneda nacional), a través de la página de internet de la empresa Razón social de la EMPRESA "B", Sociedad Anónima de Capital Variable, conocida como EMPRESA "B"<sup>1</sup>. Al realizar la compra, el SEÑOR "A" eligió el método de entrega de los boletos denominado "Will Call".

2. Los comprobantes de compra de los boletos le fueron enviados al SEÑOR "A" por correo electrónico, a las cuales correspondieron los números de operación Número de operación 1 y Número de operación 2. En lo que interesa, el mensaje de dichos correos señala lo siguiente:

Recoge tus boletos

Tus boletos te esperan en centros EMPRESA "B", por favor consulta nuestro listado de centros disponibles para entrega en la siguiente liga Centros EMPRESA "B" - EMPRESA "B". Te recordamos que no habrá entrega de boletos (*Will call*) en la taquilla del inmueble el día del evento, te pedimos anticiparte. Al momento de recoger tus boletos te pedimos llevar a la mano tu número de orden, la tarjeta con la que realizaste el pago y una identificación oficial vigente del titular de la cuenta, recuerda que los boletos solo podrán ser entregados al titular de la cuenta o a la persona designada al momento de la compra.

EMPRESA "B" | Ayuda | Mi Cuenta | Políticas de compra | Términos y Condiciones

Atención al cliente

Whatsapp: Número de teléfono.

Facebook: EMPRESA "B"

Twitter: EMPRESA "B"

Si requieres factura por el cargo por servicio solicítalo Aquí o al teléfono Número de teléfono.

Este correo electrónico sólo confirma la compra de tus boletos, imprímelo/guárdalo como referencia de tu compra. Cualquier compra

---

<sup>1</sup> En adelante, EMPRESA "B".

## AMPARO DIRECTO EN REVISIÓN 2558/2024

está sujeta a la aprobación de tu tarjeta de crédito y a la verificación de la dirección donde recibes el estado de cuenta. Nosotros hacemos todo lo posible para ser precisos, pero no somos responsables por cualquier cambio, cancelación o reprogramación que sea anunciado después de que este mensaje haya sido enviado.

Si quieres darte de baja o gestionar los mensajes de marketing que desees recibir, haz clic [aquí](#).

2022 EMPRESA "B". EMPRESA "B" S.A. de C. V. (VBC y/o EMPRESA "B"). Calle y número Col. Nombre de la colonia, Nombre de la Alcaldía, CP Código Postal, México, CDMX.

Por favor no respondas a este mensaje. Cualquier respuesta a este mensaje no será contestada o leída. Si tienes cualquier duda o comentario, ponte en contacto con nosotros vía email: [Correo electrónico de la EMPRESA "B"](#).

3. De acuerdo con las políticas de compra y las correspondientes al método de entrega "Will call", publicadas en la página de internet de EMPRESA "B", este método de entrega de los boletos implica que el comprador acuda a un Centro Autorizado de EMPRESA "B" a partir de la fecha establecida y comunicada vía correo electrónico y hasta cuarenta y ocho horas antes de la realización del evento correspondiente, debiendo proporcionar el número de confirmación de la compra y presentar una identificación oficial, así como la tarjeta de crédito o débito con la que realizó la compra, teniendo que firmar el comprobante de tarjeta correspondiente. Además, se indica que el comprador debe cubrir el pago de un cargo complementario de \$Cantidad en número (Cantidad en letra pesos Cantidad en letra moneda nacional), con el propósito autenticar la transacción realizada por Internet y asegurar que no se haga un mal uso de los datos de la tarjeta y que, en caso de no realizarse dicho pago, no se haría entrega de los boletos.

4. El treinta y uno de marzo siguiente, **un día antes del evento**, el **SEÑOR "A"** acudió a recoger sus boletos al centro oficial de **EMPRESA "B"** ubicado en la tienda "**Nombre de la tienda**", en la Ciudad de México. Sin embargo, al momento de intentar procesar el pago complementario de diez pesos a la tarjeta con la que había realizado la compra, no se pudo completar la transacción<sup>2</sup>, por lo que no se le hizo entrega de los respectivos boletos.
5. El **SEÑOR "A"** alegó en su demanda que el personal que lo atendió fue grosero con él, que lo retiraron del establecimiento con apoyo de elementos de seguridad y que le mencionaron que en las próximas horas se pondrían en contacto con él para realizar el cambio de método de pago y que pudiera recoger los boletos en alguno de los **Centros de la EMPRESA "B"** en **Nombre de la ciudad**, lo cual adujo que no ocurrió. No obstante, el **SEÑOR "A"** viajó a la ciudad de Monterrey y asistió al evento comprando otros boletos en reventa.
6. **Juicio oral mercantil Número de Expediente local**. Después de los anteriores hechos, el dos de mayo de dos mil veintitrés, el **SEÑOR "A"** demandó en la vía oral mercantil a **EMPRESA "B"** las siguientes prestaciones: **a)** la rescisión por incumplimiento de los contratos de adhesión **Número de operación 1** y **Número de operación 2**; **b)** la restitución económica por concepto principal de ambos contratos por la cantidad de \$**Cantidad en número** (**Cantidad en letra** pesos **Cantidad en**

---

<sup>2</sup> En su escrito de demanda del juicio de origen, el ahora recurrente señaló lo siguiente sobre el motivo por el cual no se realizó la transacción: "*Al momento de realizar el cobro, por cuestiones ajenas al suscrito el banco emisor no pudo completar la transacción con la misma tarjeta con la cual se realizó el pago de la compra principal de los contratos, a lo cual accedí -a manera de solución- a realizarlo con cualquier otro método de pago u (sic) incluso con otra tarjeta bancaria, propuesta que fue rechazada por el persona de la demandada al indicarme que es 'requisito obligatorio' realizar la transacción extra con la misma tarjeta de compra*".

## AMPARO DIRECTO EN REVISIÓN 2558/2024

letra moneda nacional); **c)** el pago por el interés legal causado desde el momento del incumplimiento de los contratos de adhesión; **d)** la indemnización por daño moral; **e)** la indemnización por daños punitivos; y **f)** los gastos y costas.

7. **Admisión de la demanda.** De la demanda conoció el Juez Segundo de lo Civil de Proceso Oral de la Ciudad de México quien, previo desahogo a una prevención, por acuerdo de dieciocho de mayo de dos mil veintitrés, la admitió a trámite y la registró con el número **Número de Expediente local**.
8. **Contestación.** El catorce de junio de dos mil veintitrés, **EMPRESA "B"** contestó la demanda oponiendo, entre otras, la excepción de **improcedencia de la acción**, argumentando que fue el **SEÑOR "A"** quien no cumplió con los requisitos para la entrega de los boletos con el método *Will Call*. Para demostrar lo anterior, presentó como pruebas dos actas de "fe de hechos", contenidas en las escrituras públicas **Número de escritura pública 1** y **Número de escritura pública 2**, en las que se hizo constar que en la dirección electrónica de **EMPRESA "B"** se encuentran publicadas las políticas de compra, del modo de entrega de boletos y las de reembolso.
9. **Sentencia del juicio oral mercantil.** Seguida la secuela procesal, el diecinueve de septiembre de dos mil veintitrés, el juez determinó que el **SEÑOR "A" no acreditó** su acción y que la demandada justificó sus excepciones. En consecuencia, declaró improcedente la rescisión de los contratos de adhesión y **absolvió** a **EMPRESA "B"** de todas las prestaciones reclamadas, sin imponer condena en costas.

10. Juicio de amparo directo **Número de Expediente de Amparo Directo**. El once de octubre de dos mil veintitrés, el **SEÑOR "A"** promovió amparo directo en contra de la resolución anterior e hizo valer los siguientes **conceptos de violación**:

**PRIMERO. INCORRECTA INTERPRETACIÓN DEL ALCANCE Y VALOR PROBATORIO.** Alega una indebida fundamentación y motivación, exhaustividad y congruencia en la sentencia impugnada, por lo siguiente:

**I.- Falta de valor probatorio.** Considera que no se debió negar valor probatorio a las copias simples de las conversaciones intercambiadas con el revendedor de boletos por el solo hecho de carecer de certificación.

**II. Incorrecta valoración de pruebas.** Las copias simples de las confirmaciones de compra de boletos de avión con destino a **Nombre de la Ciudad, Nombre de la Entidad Federativa** para demostrar el daño moral debieron valorarse como prueba indirecta.

**III.- Incorrecta valoración de las "fe de hechos" aportadas por EMPRESA "B"**. Es incorrecto que se les otorgue valor probatorio pleno, pues pretenden acreditar hechos en los cuales el notario público no se encontraba presente al momento de su actuación; por lo que no era prueba idónea para comprobar su dicho.

**IV. Incorrecta valoración de la confesional a cargo del suscrito.** Con esta prueba, el juez debió advertir que en el momento de la celebración del contrato y su perfeccionamiento no estaba vigente la condición del pago complementario para la entrega de los boletos.

**SEGUNDO. PROCEDENCIA DE LA RESCISIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.** El pago complementario no consta en los contratos de adhesión que celebró con la demandada o cualquier otro documento relacionado o anexo a ese contrato.

El juez no se pronunció sobre el carácter extracontractual de la obligación de realizar el pago complementario, ni analizó lo

relativo al consentimiento para someterme a un documento ajeno al contrato de adhesión.

Por tanto, la acción de rescisión sí era procedente, ante el incumplimiento de **EMPRESA "B"** a lo establecido en los contratos de adhesión celebrados, quien no entregó los boletos aun cuando recibió el pago de estos.

El reembolso que realizó **EMPRESA "B"** a su favor constituye un reconocimiento expreso del incumplimiento en la que incurrió la demandada.

**TERCERO. PROCEDENCIA DEL PAGO DE INTERESES MORATORIOS.** Es ilegal que la sentencia impugnada no haya condenado a **EMPRESA "B"** al pago de intereses moratorios. Si bien la demandada restituyó el costo de los boletos, no se realizó el pago del interés legal causado desde el momento del incumplimiento del contrato hasta que se efectuó dicho pago.

**CUARTO. LAS CLÁUSULAS EXTRA CONTRACTUALES SON ABUSIVAS.** Las obligaciones extracontractuales relativas al pago complementario constituyen cláusulas abusivas, toda vez que aparentemente forman parte del contrato de adhesión sin que conste en su texto, por lo que constituyen normas privadas que no son del conocimiento de la mayoría de los consumidores, sino que están expuestas en una supuesta página de internet de **EMPRESA "B"**.

Estas cláusulas permiten que **EMPRESA "B"** modifique unilateralmente el precio pactado por los boletos y no protegen a los consumidores, sino que los agravan al imposibilitar la entrega de los boletos, lo cual es desproporcionado y abusivo.

Además, son abusivas porque su fuente de consulta no es directa, de fácil acceso ni inmediata.

No se conocían dichas cláusulas abusivas, por lo que no se planteó su nulidad en el juicio natural, por tanto, éste es el primer momento procesal para hacerlo.

**QUINTO. VIOLACIONES PROCESALES EN EL JUICIO DE ORIGEN.** El juez omitió pronunciarse respecto de todas las pruebas ofrecidas en el juicio de origen, pues se solicitó requerir

## AMPARO DIRECTO EN REVISIÓN 2558/2024

a la demandada los nombres de las personas encargadas de la entrega de boletos de EMPRESA "B" en Nombre de la tienda en las fechas indicadas, así como la entrega de los videos de las cámaras de seguridad de ese día y los registros de intentos de impresión de boletos en dicho lugar.

Esta probanza se ofreció y relacionó con hechos para demostrar la procedencia del daño moral, derivada de las humillaciones y malos tratos del personal de EMPRESA "B".

Esta violación procesal le afectó gravemente y trascendió al resultado del fallo, dado que a falta de la prueba, la autoridad responsable resolvió absolver de la procedencia del pago de compensación por daño moral.

### **SEXO. PROCEDENCIA DE LOS DAÑOS PUNITIVOS.**

Contrario a lo señalado por el juez responsable, el pago por daños punitivos y la indemnización por daño moral son figuras jurídicas distintas que no dependen entre sí, ni pueden estimarse subsidiarias.

Las conductas ilícitas de EMPRESA "B" son reiteradas y sistemáticas e incluso las quejas en contra de esta empresa han ido en aumento. El informe remitido por la Procuraduría Federal del Consumidor es una prueba idónea para demostrar la procedencia del pago por daños punitivos.

11. Correspondió conocer de la demanda al Décimo Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, el cual, por acuerdo de nueve de noviembre de dos mil veintitrés, la admitió a trámite, la registró con el número de expediente Número de Expediente de Amparo Directo e hizo del conocimiento de la parte tercera interesada el término de quince días con el que contaba para promover amparo adhesivo, si así conviniera a sus intereses.
12. **Amparo adhesivo.** El primero de diciembre de dos mil veintitrés, EMPRESA "B", por conducto de su apoderado, promovió amparo adhesivo, el cual se admitió el cinco de diciembre siguiente.

**13. Sentencia del juicio de amparo directo.** En sesión de veintiuno de febrero de dos mil veinticuatro, el Tribunal Colegiado de conocimiento dictó sentencia en el sentido de **negar el amparo** a la quejosa y, en consecuencia, declaró **sin materia** el amparo adhesivo. Las **consideraciones** que sustentan la sentencia son las siguientes:

**I. CUESTIONES PROCESALES.** Es **fundado** que el juez responsable omitió proveer sobre la prueba ofrecida de “informe” a cargo de **EMPRESA "B"**, así como para que entregara los videos y los registros de **EMPRESA "B"** en **Nombre de la tienda** en las fechas indicadas.

Sin embargo, deviene **inoperante por su ineficiencia**, al no reunir los requisitos de forma para su admisión y ordenar su desahogo, pues el actor no precisó con toda claridad el hecho o hechos que se pretenden demostrar con ellas, así como las razones por las que el oferente considera que demostrarán sus afirmaciones, en contravención a lo dispuesto en el **artículo 1390 bis 13 del Código de Comercio**<sup>3</sup>.

## **II. VIOLACIONES DE FONDO.**

**II.1 De la presunta ilegalidad en la sentencia reclamada, en cuanto a la improcedencia de la rescisión del contrato de compra de boletos por internet.** Son **ineficaces** los argumentos

---

<sup>3</sup> **Artículo 1390 bis 13.** En los escritos de demanda, contestación, reconvencción, contestación a la reconvencción y desahogo de vista de éstas, **las partes ofrecerán sus pruebas expresando con toda claridad cuál es el hecho o hechos que se tratan de demostrar con las mismas, así como las razones por las que el oferente considera que demostrarán sus afirmaciones**, proporcionando el nombre, apellidos y domicilio de los testigos que hubieren mencionado en los escritos señalados al principio de este párrafo, así como los de sus peritos, y la clase de pericial de que se trate con el cuestionario a resolver, que deberán rendir durante el juicio, exhibiendo las documentales que tengan en su poder o el escrito sellado mediante el cual hayan solicitado los documentos que no tuvieran en su poder en los términos del artículo 1061 de este Código.

El juez no admitirá pruebas que sean contrarias al derecho o la moral; que se hayan ofrecido extemporáneamente, salvo que se tratara de pruebas supervenientes, en términos del artículo 1390 bis 49; que se refieran a hechos no controvertidos o ajenos a la litis, o bien sobre hechos imposibles o notoriamente inverosímiles.

**Si las partes incumplen los requisitos anteriores, el juez desechará las pruebas.**

porque es inexacto que los términos y condiciones aplicables para la compra de boletos se encuentren en la confirmación de compra de boletos o comprobante de compra, que se enviaron al demandante por correo electrónico.

Por el contrario, el juez responsable estableció que los términos y condiciones de la compra de boletos se encuentran en la página de internet de la demandada, como lo advirtió, al justipreciar las dos “fe de hechos” aportadas por la demandada. Por lo cual son **inoperantes** los restantes argumentos porque parten de la premisa falsa o inexacta de que los términos y condiciones están en el comprobante de compra.

Los términos y condiciones publicados en la página de internet de **EMPRESA "B"** precisan que, si el cliente elige la entrega de boletos por el método *Will Call*, éste adquiere la obligación de presentarse en algún centro de **EMPRESA "B"**, exhibir la tarjeta con la que se hizo la compra de los boletos y cubrir un cargo de **\$Cantidad en número (Cantidad en letra pesos Cantidad en letra moneda nacional)**. Entonces, no acreditar el cumplimiento de esta obligación, hace evidente la improcedencia de la rescisión, ya que la falta de entrega de los boletos solo es imputable al quejoso.

Razón por la cual devienen **inoperantes** todos los argumentos relacionados con el presunto incumplimiento a cargo de la demandada.

**II.2 De los intereses moratorios.** Son **inoperantes** estos argumentos porque parten de la premisa falsa e inexacta de que la demandada fue quien incumplió con los términos y condiciones de entrega de los boletos.

**II.3 De la cláusula abusiva.** Son **inoperantes** los argumentos sobre la nulidad de la presunta cláusula que califica como abusiva, pues tuvo conocimiento de la misma desde que se le negó la entrega de los boletos y, por ende, estuvo en posibilidades de reclamar su nulidad. Por lo tanto, no es posible examinarla en sede constitucional si no se planteó en el juicio natural.

**II.4 De la justipreciación de la impresión de la conversación entre el actor y un tercero presuntamente revendedor; así como de la confirmación de compra de boletos de avión.** Son **inatendibles** dichos argumentos puesto que no están

encaminados a desvirtuar alguna de las consideraciones con base a las cuales el juez responsable determinó la improcedencia de la acción de daño moral.

**II.5 De los daños punitivos.** Son **infundados** estos argumentos, pues necesariamente los daños punitivos requieren de la demostración del daño moral.

**14. Recurso de revisión.** Inconforme con tal determinación, el diecinueve de marzo de dos mil veinticuatro, el quejoso interpuso recurso de revisión, en el que hizo valer los siguientes **agravios**:

- **PRIMERO.** La aplicación e interpretación del **artículo 1796 del Código Civil Federal**<sup>4</sup> que realizó el Tribunal Colegiado, en el sentido de que le era exigible la obligación de realizar el pago complementario para la entrega de los boletos, es inconstitucional por ser contrario a los artículos 1º, 28 y 133 constitucionales, así como a los principios de *pacta sunt servanda*, relatividad e intangibilidad de los contratos, dado que el hecho de que un proveedor de servicios remita de manera unilateral a una página de internet, la cual a su vez remite a un apartado, donde se estipula alguna cláusula o acuerdo de voluntades, no genera en automático, que el consumidor se suscriba o emita su consentimiento con esas estipulaciones o cláusulas<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup>**Artículo 1,796.-** Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento; excepto aquellos que deben revestir una forma establecida por la ley. Desde que se perfeccionan obligan a los contratantes no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a las consecuencias que, según su naturaleza, son conforme a la buena fe, al uso o a la ley.

<sup>5</sup>Citó como apoyo a lo anterior, la tesis aislada del Quinto Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito I.5o.C.131 C (11a.), de rubro “**CONTRATO DE ADHESIÓN. LA UTILIZACIÓN DE LA PÁGINA DE INTERNET DE UN PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO EN LA QUE SE REMITA A UNO DE SUS APARTADOS DONDE SE ESTIPULE ALGUNA CLÁUSULA O ACUERDO DE VOLUNTADES, NO GENERA EN AUTOMÁTICO SU SUSCRIPCIÓN O CONFORMIDAD**”, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Undécima Época, Libro 34, febrero de 2024, Tomo V, pág. 4562, registro digital: 2028245.



Revisa la tesis aquí: <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2028245>  
[Enlace proporcionado para la versión pública del proyecto]

Además, dicha interpretación contradice lo establecido en el diverso artículo 1797, toda vez que el primero permite que los proveedores de servicios impongan unilateralmente condiciones para la entrega de ciertos bienes, mientras que el otro establece que no puede dejarse la validez y cumplimiento del contrato al arbitrio de una de las partes.

- **SEGUNDO.** El artículo 1390 bis 13 del Código de Comercio<sup>6</sup> es inconstitucional por exigir formalismos procedimentales excesivos que limitan el acceso a la justicia de los gobernados, pues basta con cumplir con el derecho de ofrecer y desahogar pruebas, para que las partes tengan por garantizado su derecho a la seguridad jurídica.

Por tanto, omitir ofrecer las pruebas correspondientes en términos del artículo impugnado no vulnera la igualdad de las partes, ni el debido proceso.

- **TERCERO.** Se desconoció el criterio jurisprudencial 1a./J 165/2022 (11a.) emitido por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación<sup>7</sup>, pues la falta de la prueba de informe a cargo de EMPRESA "B" no era razón suficiente para no tener acreditado el daño moral, pues éste puede advertirse a partir del evento lesivo y de la calidad del actor que aduce el daño moral reclamado.

**15. Trámite ante esta Suprema Corte de Justicia de la Nación.** Por acuerdo de dos de abril de dos mil veinticuatro, la Ministra Presidenta de la Suprema Corte de Justicia de la Nación ordenó el registro del

---

<sup>6</sup> Véase *supra* nota 3.

<sup>7</sup>Con rubro: “DAÑO MORAL. SE DETERMINA POR EL CARÁCTER EXTRAPATRIMONIAL DE LA AFECTACION Y TIENE DIFERENTES CONSECUENCIAS Y MODOS DE PRUEBA”, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Undécima Época, 9 de diciembre de 2022 10:21 horas, registro digital: 2025633.



Revisa la tesis aquí: <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2025633>  
[Enlace proporcionado para la versión pública del proyecto]

## AMPARO DIRECTO EN REVISIÓN 2558/2024

asunto con el número **2558/2024**, admitió a trámite el recurso de revisión, ordenó su radicación en la Primera Sala y lo turnó para su estudio a la Ministra Ana Margarita Ríos Farjat.

- 16. Avocamiento.** Por auto de cuatro de junio de dos mil veinticuatro, el Ministro Presidente de esta Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación ordenó el avocamiento del asunto y el envío de los autos a la Ponencia de la Ministra Ana Margarita Ríos Farjat para la elaboración del proyecto de resolución correspondiente.
- 17. Recepción del expediente en ponencia.** El doce de junio de dos mil veinticuatro, la Secretaría de Acuerdos de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación entregó a la Ponencia de la Ministra Ana Margarita Ríos Farjat el expediente físico del presente amparo directo en revisión 2558/2024. Por lo que, a partir de esa fecha se tuvo como recibido.

### I. COMPETENCIA

- 18.** Esta Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación es competente para conocer del presente recurso de revisión, en términos de lo dispuesto en los artículos 107, fracción IX, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 81, fracción II y 96 de la Ley de Amparo, 21, fracción IV de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación; así como en los Puntos Segundo, fracción III, inciso b) y Tercero del Acuerdo General 1/2023 del Pleno de este Alto Tribunal, por tratarse de un asunto de naturaleza civil.

### II. LEGITIMACIÓN

19. **SEÑOR “A”** cuenta con legitimación para interponer el recurso de revisión, pues el Tribunal Colegiado le reconoció el carácter de parte quejosa en el juicio de amparo directo cuya resolución se recurre, en términos del artículo 5, fracción I, de la Ley de Amparo<sup>8</sup>.

### III. OPORTUNIDAD

20. La sentencia del Tribunal Colegiado se notificó por lista a la parte quejosa el **primero de marzo de dos mil veinticuatro**, surtiendo efectos el cuatro de marzo siguiente, dado que los días dos y tres del citado mes y año fueron inhábiles, de conformidad con el artículo 31, fracción II, de la Ley de Amparo<sup>9</sup>.
21. Por lo tanto, el plazo de diez días establecido en el artículo 86 de la Ley de Amparo para la interposición del recurso de revisión<sup>10</sup>, transcurrió del **cinco al veinte de marzo de dos mil veinticuatro**, descontándose los

---

<sup>8</sup>[Artículo 5o.](#) Son partes en el juicio de amparo:

I. El quejoso, teniendo tal carácter quien aduce ser titular de un derecho subjetivo o de un interés legítimo individual o colectivo, siempre que alegue que la norma, acto u omisión reclamados violan los derechos previstos en el artículo 1o de la presente Ley y con ello se produzca una afectación real y actual a su esfera jurídica, ya sea de manera directa o en virtud de su especial situación frente al orden jurídico.

<sup>9</sup>[Artículo 31.](#) Las notificaciones surtirán sus efectos conforme a las siguientes reglas: [...]

II. Las demás, desde el día siguiente al de la notificación personal o al de la fijación y publicación de la lista que se realice en los términos de la presente ley. Tratándose de aquellos usuarios que cuenten con firma electrónica, la notificación por lista surtirá sus efectos cuando llegado el término al que se refiere la fracción II del artículo 30, no hubieren generado la constancia electrónica que acredite la consulta de los archivos respectivos, debiendo asentar el actuario la razón correspondiente; [...]

<sup>10</sup> [Artículo 86.](#) El recurso de revisión se interpondrá en el plazo de diez días por conducto del órgano jurisdiccional que haya dictado la resolución recurrida. [...]

días nueve, diez, dieciséis, diecisiete y dieciocho de marzo de esa anualidad por haber sido inhábiles<sup>11</sup>.

22. De tal manera que, si el escrito por medio del cual se hace valer el recurso de revisión se presentó ante el Décimo Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito el **diecinueve de marzo de dos mil veinticuatro**, es de concluirse que es **oportuno**.

#### IV. ESTUDIO SOBRE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO

23. De inicio, debe recordarse que el juicio de amparo directo comprende una sola instancia, pues la resolución que ahí se dicte, por regla general, es definitiva y no admite recurso alguno; sin embargo, excepcionalmente, en su contra podrá interponerse el recurso de revisión.
24. Del artículo 107, fracción IX, de la Constitución Política del país<sup>12</sup>, y 81, fracción II, de la Ley de Amparo<sup>13</sup>, se desprende que la procedencia del

---

<sup>11</sup>De conformidad con el artículo 19 de la Ley de Amparo y 143 de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.

<sup>12</sup>[Artículo 107](#). Las controversias de que habla el artículo 103 de esta Constitución, con excepción de aquellas en materia electoral, se sujetarán a los procedimientos que determine la ley reglamentaria, de acuerdo con las bases siguientes: [...]

**IX.** En materia de amparo directo procede el recurso de revisión en contra de las sentencias que resuelvan sobre la constitucionalidad de normas generales, establezcan la interpretación directa de un precepto de esta Constitución u omitan decidir sobre tales cuestiones cuando hubieren sido planteadas, siempre que a juicio de la Suprema Corte de Justicia de la Nación el asunto revista un interés excepcional en materia constitucional o de derechos humanos. La materia del recurso se limitará a la decisión de las cuestiones propiamente constitucionales, sin poder comprender otras. En contra del auto que deseche el recurso no procederá medio de impugnación alguno; [...]

<sup>13</sup>[Artículo 81](#). Procede el recurso de revisión: [...]

## AMPARO DIRECTO EN REVISIÓN 2558/2024

recurso de revisión en amparo directo está supeditada a que se cumplan dos requisitos:

- a) Que en las sentencias impugnadas se decida sobre la constitucionalidad o inconstitucionalidad de una norma general, o se establezca la interpretación directa de un precepto constitucional o de los derechos humanos establecidos en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, o bien se omita el estudio de las cuestiones antes mencionadas, cuando se hubieren planteado en la demanda de amparo; y
- b) Que el problema de constitucionalidad referido en el inciso anterior, a juicio de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, entrañe la fijación de un criterio de interés excepcional.

**25.** Al respecto, habiéndose actualizado el requisito de constitucionalidad, se cumple el diverso de interés excepcional cuando esta Suprema Corte advierta que aquél dará lugar a un pronunciamiento novedoso o de relevancia para el orden jurídico nacional; también cuando lo decidido en la sentencia recurrida pueda implicar el desconocimiento de un criterio sostenido por este alto tribunal relacionado con alguna cuestión propiamente constitucional, por haberse resuelto en contra de dicho criterio o se hubiere omitido su aplicación. En ese sentido, serán procedentes únicamente aquellos recursos que reúnan ambas

---

**II.** En amparo directo, en contra de las sentencias que resuelvan sobre la constitucionalidad de normas generales que establezcan la interpretación directa de un precepto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos u omitan decidir sobre tales cuestiones cuando hubieren sido planteadas, siempre que a juicio de la Suprema Corte de Justicia de la Nación el asunto revista un interés excepcional en materia constitucional o de derechos humanos. La materia del recurso se limitará a la decisión de las cuestiones propiamente constitucionales sin poder comprender otras.

características, por lo que la ausencia de cualquier condición es razón suficiente para desechar el recurso por improcedente.

26. Una vez precisado lo anterior, a continuación se analiza si los agravios hechos valer por el recurrente cumplen con los requisitos de procedencia del presente medio extraordinario de defensa.

### **IV.1. Interpretación inconstitucional del artículo 1796 del Código Civil Federal (primer agravio)**

27. A juicio de esta Primera Sala, el **primer agravio** relativo a la interpretación inconstitucional del **artículo 1796 del Código Civil Federal**<sup>14</sup>, realizada de manera implícita por el Tribunal Colegiado, **sí cumple con el primero de los requisitos para la procedencia del presente recurso**, toda vez que implica la subsistencia de un tema propiamente constitucional, como se explica a continuación.
28. El referido precepto establece, en esencia, que los contratos se perfeccionan con el mero consentimiento y que, a partir de ese momento, los contratantes quedan obligados no solo al cumplimiento de lo pactado sino también a sus consecuencias.
29. En su **demanda de amparo**, el quejoso alegó la procedencia de la rescisión de los contratos de adhesión, pues considera que éstos quedaron perfeccionados mediante el pago total de la cantidad pactada

---

<sup>14</sup>**Artículo 1,796.-** Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento; excepto aquellos que deben revestir una forma establecida por la ley. Desde que se perfeccionan obligan a los contratantes no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a las consecuencias que, según su naturaleza, son conforme a la buena fe, al uso o a la ley.

por la compra de los boletos y la remisión del correo electrónico con los comprobantes de venta correspondientes, en los cuales no se menciona la necesidad de realizar el pago complementario \$**Cantidad en número** (**Cantidad en letra** pesos **Cantidad en letra** moneda nacional), ni que éste debiera realizarse forzosamente con la misma tarjeta de compra, para la entrega de los boletos.

**30.** Al respecto, en la **sentencia recurrida** el Tribunal Colegiado sostuvo que resulta inexacto que la compra de boletos se rija solo por la confirmación de su compra o con el comprobante de compra enviado de manera electrónica, sino que también se rige por los términos y condiciones que se encuentran en la política de compra electrónica en la página de internet de **EMPRESA "B"**. En este orden de ideas, el Tribunal Colegiado sostuvo que **el contrato de adhesión no es la confirmación de compra de los boletos o el comprobante que la demandada le hizo llegar al actor mediante correo electrónico, sino los términos y condiciones aplicables a la compra de los boletos publicados en la página de internet de EMPRESA "B"** desde la que se compraron los boletos.

**31.** Además consideró que **los términos y condiciones aplicables para la compra de boletos son claros y precisos** al establecer que, cuando el cliente elige el método de entrega de los boletos denominado *Will Call*, adquiere la obligación de presentarse en algún centro de **EMPRESA "B"** y exhibir la tarjeta con la que realizó el cargo correspondiente, así como de cubrir el pago complementario de \$**Cantidad en número** (**Cantidad en letra** pesos **Cantidad en letra** moneda nacional) al momento de recogerlos, con el fin de permitir

autenticar la transacción electrónica y otorgar seguridad al comprador para que no se haga mal uso de los datos de su tarjeta.

32. El órgano colegiado precisó que la falta de presentación de la tarjeta o, en su caso, si el banco emisor no aprueba el cargo por dicha cantidad, traería como consecuencia que los boletos no fueran entregados. Por lo que concluyó que si la actora no acreditó el cumplimiento de esta obligación, es indudable que incumplió con las obligaciones contraídas en la compra de boletos por internet y, por ende, resultaba improcedente la rescisión, dado que la falta de entrega de los boletos solo le fue imputable al comprador.
33. De ahí que, el órgano colegiado consideró inoperantes todos los argumentos relacionados con el presunto incumplimiento de la demandada, toda vez que la falta de entrega de los boletos solo fue imputable al quejoso; particularmente, al no haber cumplido con uno de los requisitos establecidos dentro de los términos y condiciones aplicables a la entrega de los boletos comprados por internet, a los cuales se obligó.
34. En su escrito de **agravios**, el recurrente se duele de la interpretación implícita del artículo 1796 del Código Civil Federal el Tribunal Colegiado realizada por el Tribunal Colegiado, al considerar que dicha interpretación impone el cumplimiento de obligaciones contractuales ajenas al tenor de la literalidad de los contratos de adhesión celebrados entre consumidores y proveedores de servicios, pues permite justificar válidamente que los consumidores queden obligados por condiciones previstas fuera de la literalidad de los contratos de adhesión que celebran.

35. Bajo esas consideraciones, el recurrente considera que la interpretación del Tribunal Colegiado del artículo 1796 del Código Civil Federal es inconstitucional, por vulnerar los artículos 1, 14, 16, 28 y 133 constitucionales, debido a que la sola remisión o declaración unilateral del proveedor de servicios **no implica automáticamente** la suscripción de algún contrato de adhesión.
36. Además, alega que esta interpretación del Tribunal Colegiado permite que los proveedores de servicios impongan unilateralmente condiciones para la entrega de ciertos bienes o servicios, cuando el cumplimiento de estos no puede dejarse al arbitrio de alguno de los contratantes, lo cual afecta la autonomía de la voluntad de las partes contratantes.
37. De lo anterior, se advierte que **sí subsiste un tema de constitucionalidad** con relación a la interpretación adoptada por el Tribunal Colegiado del artículo 1796 del Código Civil Federal, al concluir sobre la improcedencia de la rescisión de los contratos con base en una interpretación implícita del citado artículo, toda vez que el Tribunal Colegiado determinó que la parte recurrente **consintió los términos y condiciones aplicables a la compra de los boletos publicados en la página de internet de EMPRESA "B" desde la compra de los boletos, al considerarlos parte de los contratos de adhesión** suscritos entre la dicha empresa y el recurrente, lo cual combate en vía de agravios.
38. Al respecto, si bien los argumentos del recurrente buscan combatir la interpretación implícita del Tribunal Colegiado del artículo 1796 del Código Civil Federal, su planteamiento descansa en que dicha

interpretación conlleva una **afectación al principio de autonomía de la voluntad y a sus derechos como consumidor**, los cuales, de acuerdo con la doctrina de esta Primera Sala, gozan de rango constitucional<sup>15</sup>, de ahí que se cumpla con el primero de los requisitos para la procedencia del presente recurso de revisión.

39. Por otra parte, a juicio de esta Primera Sala, la cuestión de constitucionalidad subsistente reviste un **interés excepcional en materia constitucional y de derechos humanos**. Ello, toda vez que este alto tribunal no se ha pronunciado sobre si constituye una violación al principio de autonomía de la voluntad y a los derechos del consumidor el hecho de que se considere que quien adquiere a través de una página de internet un bien o servicio, acepta automáticamente las políticas de compra y entrega publicadas en la página de internet del proveedor.

---

<sup>15</sup>Véanse las tesis 1a. CDXXV/2014 (10a.), de rubro: “**AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD. ES UN PRINCIPIO DE RANGO CONSTITUCIONAL.**” *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Décima Época, Libro 13, diciembre de 2014, tomo I, pág. 219, registro digital: 2008086



Revisa la tesis aquí: <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2008086>  
[Enlace proporcionado para la versión pública del proyecto]

y 1a. XCVII/2015 (10a.), de rubro: “**CONSUMIDOR. EL DERECHO A SU PROTECCIÓN TIENE RANGO CONSTITUCIONAL.**”, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Décima Época, Libro 16, marzo de 2015, tomo II, pág. 1094, registro digital: 2008636.



Revisa la tesis aquí: <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2008636>  
[Enlace proporcionado para la versión pública del proyecto]

40. Con base en lo anterior, el presente recurso **resulta procedente** para analizar la **regularidad constitucional de la interpretación implícita del artículo 1796 del Código Civil Federal** realizada por el Tribunal Colegiado.

#### IV.2. Inconstitucionalidad del artículo 1390 bis 13 del Código de Comercio (segundo agravio)

41. Por otra parte, con relación al **segundo agravio** en que el recurrente alega la **inconstitucionalidad del artículo 1390 bis 13 del Código de Comercio**<sup>16</sup>, por vulnerar el derecho de acceso a la justicia, esta Primera Sala considera que **sí se cumple con el primero de los requisitos** para la procedencia del recurso de revisión en amparo directo. Ello es así, pues se trata de un precepto aplicado por primera vez al recurrente en la sentencia del Tribunal Colegiado, por lo que, conforme a la doctrina constitucional de esta Primera Sala, es válido que se haga valer su inconstitucionalidad en este momento procesal<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> **Artículo 1390 bis 13.** En los escritos de demanda, contestación, reconvencción, contestación a la reconvencción y desahogo de vista de éstas, **las partes ofrecerán sus pruebas expresando con toda claridad cuál es el hecho o hechos que se tratan de demostrar con las mismas, así como las razones por las que el oferente considera que demostrarán sus afirmaciones**, proporcionando el nombre, apellidos y domicilio de los testigos que hubieren mencionado en los escritos señalados al principio de este párrafo, así como los de sus peritos, y la clase de pericial de que se trate con el cuestionario a resolver, que deberán rendir durante el juicio, exhibiendo las documentales que tengan en su poder o el escrito sellado mediante el cual hayan solicitado los documentos que no tuvieran en su poder en los términos del artículo 1061 de este Código.

El juez no admitirá pruebas que sean contrarias al derecho o la moral; que se hayan ofrecido extemporáneamente, salvo que se tratare de pruebas supervenientes, en términos del artículo 1390 bis 49; que se refieran a hechos no controvertidos o ajenos a la litis, o bien sobre hechos imposibles o notoriamente inverosímiles.

**Si las partes incumplen los requisitos anteriores, el juez desechará las pruebas.**

<sup>17</sup> Sirve de apoyo a lo anterior, la tesis 1a. XLII/2017 (10a.), con el rubro: **“AMPARO DIRECTO EN REVISIÓN. SUPUESTO EN EL QUE LA INTRODUCCIÓN DEL TEMA DE CONSTITUCIONALIDAD EN LOS AGRAVIOS DEL RECURSO**

42. Sin embargo, a juicio de esta Primera Sala **no se cumple con el segundo de los requisitos** para la procedencia del presente medio de impugnación, consistente en que el tema de constitucionalidad pueda dar lugar a la adopción de un criterio de interés excepcional, pues del análisis del agravio en cuestión se advierte su **inoperancia**.
43. En primer término, debe recordarse que en la **demanda de amparo** se reclamó, como violación procesal, la omisión del juez responsable para proveer sobre la prueba de informe a cargo de **EMPRESA "B"** que fue ofrecida en la demanda inicial, con la cual pretendía acreditar el daño moral que supuestamente le causó el personal que se negó a entregarle los boletos.
44. Al respecto, en la **sentencia recurrida**, el Tribunal Colegiado determinó fundado dicho concepto de violación, al advertir que no se habían reunido los requisitos de forma para su admisión y desahogo, en términos del artículo 1390 bis 13 del Código de Comercio. Ello, debido a que **no se habían expresado con claridad cuáles eran los hechos que se trataban de demostrar con dichas pruebas, así como las razones por las que el oferente considera que demostrarán sus afirmaciones**.

---

**PUEDE DAR LUGAR POR EXCEPCIÓN A SU PROCEDENCIA”,** *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Libro 41, abril de 2017, Tomo I, pág. 871, registro digital: 2014101.



Revisa la tesis aquí: <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2014101> [Enlace proporcionado para la versión pública del proyecto]

45. En sus **agravios**, el recurrente alega que dicho artículo es inconstitucional pues exige formalismos procedimentales excesivos y desproporcionados que dificultan el acceso a la justicia de los gobernados al no privilegiar la resolución de fondo del conflicto, en violación al artículo 17 constitucional.
46. A juicio de esta Primera Sala, el agravio resulta **inoperante** toda vez que no le asiste la razón al recurrente respecto a que el artículo 1390 bis 13 de la legislación mercantil trasgrede el derecho de acceso a la justicia, por las consideraciones siguientes.
47. En estrecha vinculación con el derecho de acceso a la justicia, se encuentra el derecho al debido proceso pues su cumplimiento garantiza la impartición de una justicia pronta, completa, imparcial y efectiva, en términos del artículo 17 constitucional, así como de los diversos 8 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.
48. El derecho al debido proceso consiste en un conjunto de requisitos que deben observarse en las instancias procesales con la intención de que las personas se encuentren en condiciones de defender de manera adecuada sus derechos ante cualquier acto de autoridad que llegara a afectarlos<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup>Véase la jurisprudencia de esta Primera Sala 1a./J. 11/2014 (10a.), con el rubro: “**DERECHO AL DEBIDO PROCESO. SU CONTENIDO**”, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Décima Época, Libro 3, febrero de 2014, Tomo I, pág. 396, registro digital: 2005716.



Revisa la tesis aquí: <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2005716>  
[Enlace proporcionado para la versión pública del proyecto]

49. En ese sentido, este derecho requiere del cumplimiento de ciertas formalidades esenciales del procedimiento, que permiten a los justiciables acceder a los órganos jurisdiccionales para hacer valer sus derechos y defender sus intereses de forma efectiva y en condiciones de igualdad procesal.
50. Al respecto, este alto tribunal ha determinado que el derecho al debido proceso implica que las partes en un proceso pueden perseguir sus intereses ante un tribunal imparcial e independiente, en cumplimiento de las formalidades esenciales del procedimiento que garanticen una defensa adecuada, entre otras, la oportunidad de ofrecer y desahogar pruebas en que se finque la defensa de sus intereses, en el que se concluya con la emisión de una sentencia<sup>19</sup>.
51. En este sentido, **el precepto impugnado establece las formalidades esenciales que deben cumplirse para la admisión de las pruebas.** En lo que aquí interesa, dicho precepto exige que las partes ofrecerán sus pruebas **expresando con toda claridad cuál es el hecho o hechos que se tratan de demostrar con las mismas, así como las razones por las que el oferente considera que demostrarán sus afirmaciones.** En caso de no se cumpla con esta carga procesal, el

---

<sup>19</sup>Jurisprudencia de Pleno P./J. 47/95 con el rubro: “**FORMALIDADES ESENCIALES DEL PROCEDIMIENTO. SON LAS QUE GARANTIZAN UNA ADECUADA Y OPORTUNA DEFENSA PREVIA AL ACTO PRIVATIVO**”, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Novena Época, Tomo II, diciembre de 1995, pág. 133, registro digital: 200234.



Revisa la tesis aquí: <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/200234> [Enlace proporcionado para la versión pública del proyecto]

referido precepto establece en su último párrafo que el juez desechará las pruebas.

52. A juicio de esta Primera Sala, el **artículo 1390 bis 13 del Código de Comercio** permite tener certeza respecto de los requisitos que deben cumplir las partes al ofrecer sus pruebas, así como las consecuencias establecidas en caso de que no se reúnan tales requisitos. En este sentido, dicho precepto **no restringe el derecho a ofrecer pruebas, sino que sólo establece la forma en que ellas deben ser ofrecidas para que puedan admitirse**, sin que ello suponga, como lo alega el recurrente, que se establezcan formalismos procedimentales excesivos y desproporcionados que dificultan el acceso a la justicia.
53. Por el contrario, los requisitos previstos en el precepto impugnado **buscan evitar la admisión de pruebas que evidentemente no resulten eficaces para demostrar los hechos alegados por las partes, o bien que no guarden relación con éstos**. Con ello, no se restringe el derecho de acceso a la justicia, sino que, por el contrario, se favorece la realización de dicho derecho para todas las partes, al evitar dilaciones innecesarias debido al desahogo y valoración de pruebas que no resulten pertinentes.
54. Por lo tanto, la carga procesal que impone el precepto impugnado a las partes resulta **razonable**, pues busca evitar dilaciones innecesarias en los juicios, y es **proporcional**, pues únicamente impide la admisión de pruebas respecto de las cuales las partes no justifiquen su pertinencia.

55. En consecuencia, el argumento bajo análisis resulta **inoperante**, por lo cual, **no cumple con el segundo de los requisitos para la procedencia del presente recurso.**

### IV.3. Desconocimiento de la jurisprudencia 1a./J 165/2022 (11a.) (tercer agravio)

56. Finalmente, por lo que hace al planteamiento del tercer agravio consistente en que el Tribunal Colegiado desconoció la **jurisprudencia 1a./J 165/2022 (11a.)**<sup>20</sup>, éste sí cumple con el primero de los requisitos para la procedencia del presente recurso, pues es criterio de esta Primera Sala que la inaplicación de jurisprudencia de este alto tribunal sí reviste una cuestión constitucional para efectos de la procedencia del recurso de revisión en amparo directo<sup>21</sup>. Sin embargo,

---

<sup>20</sup>Con rubro: **“DAÑO MORAL. SE DETERMINA POR EL CARÁTER EXTRAPATRIMONIAL DE LA AFECTACION Y TIENE DIFERENTES CONSECUENCIAS Y MODOS DE PRUEBA”**, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Undécima Época, 9 de diciembre de 2022 10:21 horas, registro digital: 2025633.



Revisa la tesis aquí: <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2025633>  
[Enlace proporcionado para la versión pública del proyecto]

<sup>21</sup>Sirve de apoyo a lo anterior, la tesis 1a. CXXXIX/2014 (10a.), con el rubro: **“AMPARO DIRECTO EN REVISIÓN. ES PROCEDENTE CUANDO EL TRIBUNAL COLEGIADO INAPLICA UNA JURISPRUDENCIA EMITIDA POR LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN”**, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Décima Época, Libro 5, abril de 2014, Tomo I, pág. 789, registro digital: 2006164.



Revisa la tesis aquí: <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2006164>  
[Enlace proporcionado para la versión pública del proyecto]

el referido planteamiento **no cumple con el segundo de los requisitos**, al resultar **inoperante**, por las siguientes razones.

57. En su tercer agravio, el recurrente señala que el Tribunal Colegiado no observó el anterior criterio jurisprudencial, pues la falta de la prueba de informe por parte de **EMPRESA "B"** a la que se hizo referencia en el apartado anterior no era razón suficiente para que no tuviera por acreditada la acción de daño moral, pues, con base en el referido criterio jurisprudencial, éste podía ser advertido a partir del evento lesivo y la calidad del actor.
58. Dicho planteamiento es **inoperante**, pues del análisis del apartado **II.4** del estudio de fondo de la sentencia recurrida, se advierte que el Tribunal Colegiado sostuvo que el ahora recurrente no había combatido lo sostenido por el juez natural, en el sentido de que el ahora recurrente:  
**a)** no aportó elementos probatorios que llevaran a determinar que los daños se habían causado, ni cual había sido el derecho violado, ni su gravedad; **b)** no acreditó los actos causantes del daño, el daño en sí mismo, ni el nexo entre ambos; y **c)** que el informe de la Procuraduría Federal del Consumidor no era eficaz para demostrar el daño moral.
59. Por lo cual, el Tribunal Colegiado consideró inoperantes los conceptos de violación en los que el ahora recurrente pretendía combatir en abstracto la valoración que se había realizado a las pruebas consistentes en la conversación que había sostenido con el revendedor al que le compró los boletos con los que asistió al festival musical, así como a la confirmación de compra de los boletos de avión a la Ciudad de Monterrey.

60. De lo anterior se deduce que, en modo alguno, el Tribunal Colegiado consideró que la no acreditación del daño moral obedecía a que no se había desahogado la prueba de informe a cargo de **EMPRESA "B"**, sino que sobre este tema sostuvo que el ahora recurrente no había combatido eficazmente las consideraciones del juez de origen para considerar por no acreditada la acción de daño moral.
61. De ahí que el planteamiento de que el Tribunal Colegiado no atendió a lo dispuesto en la **jurisprudencia 1a./J 165/2022 (11a.)** para considerar acreditada la acción de daño moral resulte a todas luces **inoperante**, pues en modo alguno ello desvirtúa que el recurrente fue omiso en combatir las razones del juez natural para tener por no acreditada la acción de daño moral.
62. En consecuencia, al resultar inoperante el dicho agravio, **no se cumple con el segundo de los requisitos** para la procedencia del presente medio de impugnación.
63. Con base en lo antes expuesto, al resultar procedente el presente recurso únicamente por lo que hace al primer agravio, el estudio de fondo se limitará a analizar la **regularidad constitucional de la interpretación implícita del artículo 1796 del Código Civil Federal** realizada por el Tribunal Colegiado.

### V. ESTUDIO DE FONDO

64. En su primer agravio, la parte recurrente se duele de la interpretación implícita que realizó el Tribunal Colegiado del artículo 1796 del Código

Civil Federal<sup>22</sup>, con base en la cual consideró que, al realizar la compra de sus boletos, tuvo por consentidas las políticas de compra y las relativas al método de entrega denominado “*Will Call*”, que se encuentran publicadas en la página de internet de **EMPRESA "B"**, al ser éstas parte del contrato de adhesión.

65. El recurrente señala en su agravio que lo anterior permite que los proveedores de servicios impongan unilateralmente condiciones, dejando a su arbitrio lo relativo al cumplimiento del contrato, lo cual vulnera el **principio de autonomía de la voluntad**, así como la seguridad jurídica de los **consumidores**, quienes quedan obligados al cumplimiento de términos y condiciones que desconocen al contratar con los proveedores de servicios.
66. El anterior agravio es **fundado**, por las razones que se expresan a continuación.
67. En el apartado **II.1** del estudio de fondo de la sentencia recurrida<sup>23</sup>, se advierte que el Tribunal Colegiado, por un lado, tuvo por acreditado, a partir de las dos fe de hechos notariales que aportó **EMPRESA "B"** en el juicio natural<sup>24</sup>, que en la página de internet de esta empresa se encuentran publicadas las políticas de compra y las relativas al método

---

<sup>22</sup> **Artículo 1,796.-** Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento; excepto aquellos que deben revestir una forma establecida por la ley. Desde que se perfeccionan obligan a los contratantes no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a las consecuencias que, según su naturaleza, son conforme a la buena fe, al uso o a la ley.

<sup>23</sup> Véanse págs. 94 a 112 de la sentencia recurrida.

<sup>24</sup> Véase párrafo 8 de la presente ejecutoria.

de entrega denominado “*Will Call*”, y que son éstas las que constituyen el contrato de adhesión.

68. Las referidas **políticas de compra** publicadas en la página de **EMPRESA "B"** establecen, en lo que interesa, lo siguiente:

(...) El perfeccionamiento, finalización o realización de la compra de boletos a través del sistema **EMPRESA "B"** está sujeta a la comprobación de los datos personales y de la tarjeta proporcionados por el cliente y a la autorización por parte del banco emisor de la tarjeta de crédito o débito cuyos datos ha proporcionado el Cliente para el pago de los boletos solicitados o por parte del banco aceptante.

Si los datos personales o de la tarjeta de crédito proporcionados por el Cliente no coinciden con los datos a disposición del banco emisor de la tarjeta de crédito o débito o, aun coincidiendo los datos en cuestión, el banco emisor o el banco aceptante no autorizan el cargo solicitado por el Cliente, la compra no será procesada ni finalizada y los boletos serán ofrecidos para venta al público sin responsabilidad alguna para **EMPRESA "B"**.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente expresamente reconoce y acepta que la solicitud de compra de los boletos que realiza a través del sistema **EMPRESA "B"** es una oferta vinculante y que una vez recibida la autorización del banco emisor de la tarjeta de crédito o débito correspondiente o del banco aceptante, la operación de compra será definitiva y no estará sujeta a cambios, reembolsos, devoluciones o cancelaciones.

En virtud de lo anterior, el Cliente expresamente reconoce y acepta que no tendrá derecho a cambios, reembolsos, devoluciones o cancelaciones aún en el supuesto de que no recoja o imprima los boletos adquiridos o no haga uso de ellos. El Cliente expresamente reconoce y acepta que sólo tendrá derecho al reembolso del costo de los boletos, incluido el cargo por servicio y envío de **EMPRESA "B"**, en caso de que se cancele el evento para el cual adquirió los boletos. (...).

69. Por lo que hace al **método de entrega** denominado “*Will Call*”, en la página de la referida empresa se establece lo siguiente:

Si el cliente eligió el método de entrega Will Call o, habiendo elegido otro método de entrega éste no fue aprobado, **deberá acudir a cualquier Centro Autorizado EMPRESA "B"** a partir de la fecha establecida y comunicada vía correo electrónico y hasta 48 horas antes de la realización del evento correspondiente.

Para recoger sus boletos, el Cliente titular de la tarjeta de crédito utilizada para realizar la compra la persona que éste haya autorizado expresamente al momento de realizar la mencionada compra, deberá proporcionar el número de confirmación de la compra y presentar una identificación oficial (credencial emitida por el INE, antes IFE, pasaporte, cédula profesional o cartilla militar) y la tarjeta de crédito o débito con la que se realizó la compra, teniendo que firmar el comprobante de tarjeta presente correspondiente (te informamos que se realizará un cargo complementario a la hora de la entrega por la cantidad de \$10.00 Pesos a la cantidad de \$25.00 Pesos ya cobrado por concepto de Will Car por esta transacción. De esta manera estarás cubriendo el costo total de \$35.00 Pesos que tiene este servicio. Hacemos de tu conocimiento que el cobro complementario de \$10.00 Pesos que se realiza al momento de recoger tus boletos permite autenticar la transacción que realizaste por Internet, otorgándote la seguridad para que no se haga un mal uso de los datos de tu tarjeta. Si no presentas la tarjeta o bien el banco emisor no aprueba el cargo por \$10 pesos, los boletos no te serán entregados).

El cliente expresamente reconoce y acepta que si éste o la persona que haya autorizado para recoger los boletos no los recogen a más tardar 48 horas antes del evento correspondiente, los boletos podrán ser cancelados sin responsabilidad alguna para EMPRESA "B" y sin que se genere derecho de reembolso o devolución de las cantidades pagadas por el cliente.

70. Por otra parte, el Tribunal Colegiado consideró acertado el razonamiento del juez de la causa en el sentido de que ahora recurrente no acreditó haber cubierto el cargo de \$Cantidad en número (Cantidad en letra pesos Cantidad en letra moneda nacional) al acudir a recoger sus boletos, con lo cual no dio cumplimiento a las obligaciones contraídas en el contrato de adhesión.

71. Por ello, el órgano colegiado declaró infundado el concepto de violación esgrimido por el SEÑOR "A", en el sentido de que la obligación de realizar el referido pago al recoger los boletos no se encontraba establecida en los comprobantes de compra que recibió por correo electrónico. Asimismo, consideró inoperantes el resto de los planteamientos en los que el ahora recurrente alegó el incumplimiento por parte de EMPRESA "B" de los contratos de adhesión.
72. Es decir, como lo sostiene el recurrente, el Tribunal Colegiado realizó una interpretación implícita del artículo 1796 del Código Civil Federal, al considerar que, con la compra de los boletos por parte del SEÑOR "A", éste manifestó y perfeccionó el contrato de adhesión, por lo que a partir de ese momento quedó sujeto a las obligaciones que le imponían las políticas de compra y las correspondientes al método de entrega denominado "*Wil call*", publicadas en la página de internet de EMPRESA "B", entre las cuales se encuentra la de cubrir el cargo de \$Cantidad en número (Cantidad en letra pesos Cantidad en letra moneda nacional) al acudir a recoger sus boletos con la misma tarjeta con la que se hizo la compra de los boletos.
73. A juicio de esta Primera Sala, asiste la razón al recurrente en el sentido de que la interpretación del Tribunal Colegiado **no resulta acorde con las obligaciones constitucionales derivadas de la garantía del principio de autonomía de la voluntad de los consumidores en contratos de adhesión.**
74. Ello así, pues el órgano colegiado basó su conclusión únicamente en el hecho de que en la página de internet de EMPRESA "B" se encuentran publicadas las políticas de compra y las relativas al método de entrega

denominado “*Will Call*”, sin que en la sentencia recurrida se advierta algún razonamiento en el sentido de que el ahora recurrente tuvo a la vista y aceptó expresamente las referidas políticas al momento de realizar su compra.

75. En diversos precedentes<sup>25</sup>, esta Primera Sala ha reconocido que el **principio de autonomía de la voluntad** goza de rango constitucional y no debe ser reconducido a un simple principio que rige el derecho civil. Este principio parte de la premisa de que el respeto del individuo como persona requiere el respeto de su autodeterminación individual, por lo que si no existe libertad del individuo para estructurar sus relaciones jurídicas de acuerdo con sus deseos, no se respeta la autodeterminación de ese sujeto.
76. En dichos precedentes también se ha sostenido que el principio de autonomía de la voluntad tiene reflejo en el derecho de propiedad y en la **libertad de contratación**, la cual también es un elemento central del libre desarrollo de la personalidad, y en cuya virtud las partes de una relación jurídica son libres para gestionar su propio interés y regular sus relaciones, sin injerencias externas.
77. Específicamente en materia contractual, se ha sostenido que el principio de autonomía de la voluntad se ve reflejado en cuatro vertientes: **a)** la

---

<sup>25</sup> Véanse, entre otros, la tesis 1a. CDXXV/2014 (10a.), de rubro: “**AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD. ES UN PRINCIPIO DE RANGO CONSTITUCIONAL**”, *cit., supra* nota 15; y el **amparo directo en revisión 5962/2017**, resuelto el dos de mayo de dos mil dieciocho, por unanimidad de cinco votos, de la señora Ministra Piña Hernández (ponente) y de los señores Ministros Zaldívar Lelo de Larrea, Cossío Díaz, Pardo Rebolledo y Gutiérrez Ortiz Mena (págs. 40 y 41 del engrose). **Revisa la sentencia aquí:** [https://www2.scjn.gob.mx/juridica/engroses/1/2017/10/2\\_224124\\_4144.docx](https://www2.scjn.gob.mx/juridica/engroses/1/2017/10/2_224124_4144.docx)

[Enlace proporcionado para la versión pública del proyecto]

libertad para constituir o no relaciones contractuales; **b)** la libertad de elegir al contratante; **c)** la libertad de configuración del contrato, la cual otorga a las partes la facultad de determinar libremente el contenido del contrato estableciendo las reglas que regirán su relación contractual y las obligaciones que deriven de éstas asumidas por las partes; y **d)** la obligación de cumplir con lo pactado (*pacta sunt servanda*).

**78.** Ahora bien, de conformidad con el artículo 1794 del Código Civil Federal<sup>26</sup>, los elementos de existencia de un contrato son el **consentimiento** y el objeto.

**79.** Al respecto, esta Primera Sala ha señalado que el **consentimiento** requiere de dos emisiones de voluntad sucesivas para perfeccionarse: **a)** una oferta dirigida a una persona determinada, **con los elementos esenciales del contrato que se propone celebrar**, y **b)** una aceptación lisa y llana, ya que en caso contrario, la aceptación hace las veces de una contraoferta, la cual podrá ser expresa o tácita<sup>27</sup>. Esto supone que **para que se considere perfeccionado el consentimiento es necesario que quien lo expresa haya estado en posibilidad de conocer el contenido y alcance de las obligaciones contractuales** que estaba asumiendo.

---

<sup>26</sup> **Artículo 1,794.-** Para la existencia del contrato se requiere:

- I.- Consentimiento;
- II.- Objeto que pueda ser materia del contrato.

<sup>27</sup> **Contradicción de criterios 139/2022**, resuelta el veintiocho de septiembre de dos mil veintidós, por unanimidad de cinco votos de las señoras Ministras Piña Hernández y Ríos Farjat (ponente), y de los señores Ministros González Alcántara Carrancá, Pardo Rebolledo y Gutiérrez Ortiz Mena (párr. 50 del engrose).

Revisa la sentencia aquí:

[https://www2.scjn.gob.mx/juridica/engroses/1/2022/4/2\\_297344\\_6097.docx](https://www2.scjn.gob.mx/juridica/engroses/1/2022/4/2_297344_6097.docx)

[Enlace proporcionado para la versión pública del proyecto]

80. Adicionalmente, el presente caso reviste algunas particularidades adicionales que, conforme a la doctrina de esta Primera Sala, son necesarias calibrarlas, como el hecho de que el contrato objeto de la controversia fue celebrado por un prestador de servicios y un **consumidor** y que se trata de un **contrato de adhesión**.
81. Esta Primera Sala ha considerado, a partir de una interpretación del artículo 28 de la Constitución Política del país<sup>28</sup>, que dicho precepto consagra a los **derechos del consumidor** como un derecho fundamental, que busca **contrarrestar las asimetrías que puedan presentarse entre las partes involucradas en las relaciones de consumo** de bienes y servicios, dando al consumidor los medios y la protección legal necesarias para propiciar su organización y procurar el

---

<sup>28</sup> **Artículo 28.** En los Estados Unidos Mexicanos quedan prohibidos los monopolios, las prácticas monopólicas, los estancos y las exenciones de impuestos en los términos y condiciones que fijan las leyes. El mismo tratamiento se dará a las prohibiciones a título de protección a la industria.

En consecuencia, la ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tengan por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo, procedimiento o combinación de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan, para evitar la libre competencia o la competencia entre sí y obligar a los consumidores a pagar precios exagerados y, en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social.

Las Leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.

[...]

mejor cuidado de sus intereses ante posibles situaciones de desventaja a las que puedan enfrentarse<sup>29</sup>.

82. En este sentido, al resolver el **amparo en revisión 434/2018**<sup>30</sup>, esta Primera Sala resaltó que **la relación entre proveedores y consumidores tiende a ser desigual**. Esta desigualdad surge porque la parte que fabrica productos y presta servicios está bien organizada, con planes de venta estructurados y habilidades desarrolladas. En cambio, la parte que consume generalmente realiza esta actividad en la individualidad, asesorado únicamente por lo que la experiencia le dicta (si la posee) y, de no contar con ésta, mediante impulsos instintivos que no necesariamente son racionales.
83. En dicho precedente también se destacó que esto ha motivado la intervención estatal para lograr un equilibrio adecuado entre las partes. Lo que ha dado lugar al surgimiento del **derecho del consumidor**, como un conjunto de reglas insertas en diversas materias, que son transversales y se observan en distintos momentos del proceso de

---

<sup>29</sup> Tesis 1a. XCVII/2015 (10a.), de rubro: “**CONSUMIDOR. EL DERECHO A SU PROTECCIÓN TIENE RANGO CONSTITUCIONAL.**”, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Décima Época, Libro 16, marzo de 2015, tomo II, pág. 1094, registro digital: 2008636.



Revisa la tesis aquí: <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2008636>  
[Enlace proporcionado para la versión pública del proyecto]

<sup>30</sup> Resuelto el seis de marzo de dos mil diecinueve, por mayoría de cuatro votos, de la señora Ministra Piña Hernández (ponente), y de los señores Ministros Aguilar Morales, Gutiérrez Ortiz Mena y González Alcántara Carrancá; con voto en contra del señor Ministro Pardo Rebolledo, quien se reservó el derecho de formular voto particular (véanse págs. 40 a 42 del engrose).

Revisa la sentencia aquí:

[https://www2.scjn.gob.mx/juridica/engroses/1/2018/2/2\\_236903\\_4668.docx](https://www2.scjn.gob.mx/juridica/engroses/1/2018/2/2_236903_4668.docx)

[Enlace proporcionado para la versión pública del proyecto]

consumo: publicidad, **información**, **compra**, reclamaciones y servicio al cliente post-venta.

84. Adicionalmente, a nivel internacional el Estado mexicano ha asumido compromisos para proteger a los consumidores a través de acuerdos como la Carta de la Organización de los Estados Americanos<sup>31</sup> y las Directrices para la Protección al Consumidor de las Naciones Unidas<sup>32</sup>, cuyos instrumentos imponen la obligación de garantizar condiciones de

---

<sup>31</sup> **Artículo 39.** Los Estados miembros, reconociendo la estrecha interdependencia que hay entre el comercio exterior y el desarrollo económico y social, deben realizar esfuerzos, individuales y colectivos, con el fin de conseguir:

- a) Condiciones favorables de acceso a los mercados mundiales para los productos de los países en desarrollo de la región, especialmente por medio de la reducción o eliminación, por parte de los países importadores, de barreras arancelarias y no arancelarias que afectan las exportaciones de los Estados miembros de la Organización, salvo cuando dichas barreras se apliquen para diversificar la estructura económica, acelerar el desarrollo de los Estados miembros menos desarrollados e intensificar su proceso de integración económica, o cuando se relacionen con la seguridad nacional o las necesidades del equilibrio económico;
- b) La continuidad de su desarrollo económico y social mediante:
  - i. Mejores condiciones para el comercio de productos básicos por medio de convenios internacionales, cuando fueren adecuados; procedimientos ordenados de comercialización que eviten la perturbación de los mercados, y otras medidas destinadas a promover la expansión de mercados y a obtener ingresos seguros para los productores, suministros adecuados y seguros para los consumidores, y precios estables que sean a la vez remunerativos para los productores y equitativos para los consumidores;
  - ii. Mejor cooperación internacional en el campo financiero y adopción de otros medios para aminorar los efectos adversos de las fluctuaciones acentuadas de los ingresos por concepto de exportaciones que experimenten los países exportadores de productos básicos;
  - iii. Diversificación de las exportaciones y ampliación de las oportunidades para exportar productos manufacturados y semimanufacturados de países en desarrollo, y
  - iv. Condiciones favorables al incremento de los ingresos reales provenientes de las exportaciones de los Estados miembros, especialmente de los países en desarrollo de la región, y al aumento de su participación en el comercio internacional.

<sup>32</sup> **V. Directrices** [...]

- 12. Las siguientes directrices serán aplicables tanto a los bienes y servicios producidos en el país como a los importados.
- 13. Al aplicar cualesquiera procedimientos o reglamentos para la protección del consumidor, deberá velarse por que no se conviertan en barreras para el comercio internacional y sean compatibles con las obligaciones de ese comercio.

mercado justas y equitativas para los consumidores, incluyendo **el acceso a información clara y precisa**, precios justos y mecanismos de protección contra prácticas abusivas, buscando garantizar condiciones justas y **transparentes** para los consumidores.

85. De lo anterior es posible deducir que un elemento central de los derechos del consumir es que éste **cuenta con información clara y precisa de los bienes o servicios que pretende adquirir, así como de las condiciones de entrega o prestación.**
86. Ahora bien, la desigualdad natural en las relaciones de consumo puede verse acentuada en perjuicio del consumidor cuando estas relaciones se entablan a través de **contratos de adhesión**, como en el presente caso.
87. Al respecto, el artículo 85 de la Ley Federal de Protección al Consumidor define a este tipo de contratos como los documentos elaborados unilateralmente por los proveedores en los que se establecen de manera uniforme los términos y condiciones que resultan aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio<sup>33</sup>.

---

<sup>33</sup>**Artículo 85.-** Para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista y en un tamaño y tipo de letra uniforme. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de esta ley.

88. Asimismo, dicho precepto establece que, entre los requisitos de validez que dichos contratos deben contener, se encuentra el que el estén **escritos en español, en un tamaño y tipo de letra uniforme, y que sean legibles a simple vista**. De acuerdo con el *Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua*, una de las acepciones del término “legible”, es que sea “leíble”.
89. Por lo que, el referido requisito para la validez del contrato de adhesión contenido en el artículo 85 de la Ley Federal de Protección al Consumidor no sólo exige que el contrato esté redactado en forma clara, sino que, lógicamente, **presupone que el consumidor lo tenga a la vista**, de tal manera que pueda conocer y comprender el alcance de los términos y condiciones que resultan aplicables al producto o servicio que pretende adquirir.
90. Si bien esta Primera Sala ha reconocido que el uso de contratos de adhesión agiliza la celebración de relaciones jurídicas en contextos comerciales, por lo que constituyen un recurso útil, al reducir de manera significativa los costos de transacción. También ha advertido que la masificación de las relaciones jurídicas mediante contratos de adhesión implica la sumisión contractual de los consumidores frente a los términos unilaterales de la empresa, pues el consumidor no tiene la facultad de negociar los términos del acuerdo. De ahí que esta asimetría de poder constituye una característica común en los contratos de adhesión celebrados con grandes empresas<sup>34</sup>.

---

<sup>34</sup> **Amparo directo 48/2014**, resuelto el veintiséis de marzo de dos mil catorce, por unanimidad de cinco votos, de la señora Ministra Sánchez Cordero de García Villegas, y de los señores Ministros Zaldívar Lelo de Larrea, Cossío Díaz, Gutiérrez Ortiz Mena y Pardo Rebolledo (ponente) (véanse págs. 81 y 82 del engrose).

[Revisa la sentencia aquí:](#)

91. En ese mismo precedente, esta Primera Sala subrayó las siguientes particularidades del contrato de adhesión que son susceptibles de afectar los derechos del consumidor: **a)** el proveedor tiene la posibilidad de incluir cláusulas desfavorables para el consumidor; **b)** el consumidor no negocia y por ende no puede incidir de forma alguna en la elaboración del contrato; y **c)** se presenta una **doble asimetría en la información entre proveedor y consumidor, respecto del bien o servicio y también respecto de la formulación y las implicaciones del contrato que firma**, pues el consumidor no formó parte de la elaboración de las cláusulas y no necesariamente tiene el conocimiento técnico para comprenderlas a cabalidad. Por lo cual, si bien es cierto que el consumidor es libre para otorgar su consentimiento en los contratos de adhesión, también lo es que en dichas relaciones necesariamente **se ubica en una posición de vulnerabilidad frente al proveedor.**
92. De lo anteriormente expuesto hasta ahora podemos resaltar lo siguiente: **a)** un elemento esencial para la perfección del consentimiento es que quien lo otorga haya tenido acceso a los elementos esenciales del contrato; **b)** un aspecto central de la protección al consumidor es que éste cuente con información clara y precisa sobre los bienes o servicios que pretende contratar y las condiciones de entrega o prestación; **c)** un requisito de validez de los contratos de adhesión es que su contenido sea claro y esté a la vista del consumidor; y **d)** en este tipo de contratos, el consumidor se encuentra en una relación de asimetría con el proveedor respecto del conocimiento de las condiciones del contrato, dado que aquél no participó en su elaboración.

---

[https://www2.scjn.gob.mx/juridica/engroses/1/2014/10/2\\_160602\\_2197.doc](https://www2.scjn.gob.mx/juridica/engroses/1/2014/10/2_160602_2197.doc)  
[Enlace proporcionado para la versión pública del proyecto]

93. Con base en estas consideraciones, a juicio de esta Primera Sala, en el presente caso, para llegar a considerar que el recurrente incumplió con las obligaciones impuestas por las políticas publicadas en la página de internet de **EMPRESA "B"**, era necesario tener certeza de que al manifestar su consentimiento, es decir, al realizar la compra de los boletos, estuvo en posibilidad de tener a la vista dichas políticas y, por lo tanto, conocer el contenido y alcance de las obligaciones que estaba asumiendo.
94. Lo cual, a juicio de este alto tribunal **no se cumple**, como lo consideró el Tribunal Colegiado, **por el sólo hecho de tener por acreditado que en la página de EMPRESA "B" se encuentran publicadas las políticas de compra y las relativas a la modalidad de entrega de boletos denominada "Will call", sin justificar de qué manera el comprador estuvo en posibilidad de tener a la vista y conocer dichas políticas al momento de realizar la compra.**
95. Esto, dado que **el hecho de que las referidas políticas estén publicadas en alguna sección de la página del proveedor del servicio, por sí mismo, no satisface la obligación que éste tiene para con el consumidor de informarle de manera clara y precisa sobre el contenido y las condiciones de la prestación del servicio.**
96. Máxime que, al tratarse de un **contrato de adhesión**, el consumidor no participó en su elaboración, por lo que se encuentra en una situación de desigualdad con el proveedor respecto del conocimiento de sus cláusulas, por lo que en estos casos **resulta aún más necesario garantizar que el consumidor esté en posibilidad de tener a la vista**

la totalidad de las políticas y condiciones que conforman ese contrato al momento en que éste manifiesta su consentimiento.

97. De ahí que en el presente caso, **la sola publicación en la página de EMPRESA "B" de las referidas políticas no resulta suficiente para considerar que el recurrente expresó su conformidad con ellas al momento de realizar la compra de los boletos.**
98. Por lo cual, el Tribunal Colegido con la interpretación cuestionada, incumplió con la tutela que el Estado debe proporcionar a los consumidores para la protección de sus derechos, la cual permea en el proceso judicial a fin de contrarrestar las asimetrías entre las partes en las relaciones de consumo<sup>35</sup>.
99. Con base en las anteriores consideraciones, resulta **fundado** el primer agravio expresado por el recurrente.

## VI. DECISIÓN

100. En consecuencia, resulta **fundado** el presente recurso de revisión, toda vez que el Tribunal Colegiado implícitamente realizó una interpretación del artículo 1796 del Código Civil Federal que resulta contraria a las obligaciones constitucionales derivadas de la garantía del principio de

---

<sup>35</sup> Sirve de apoyo a lo anterior, la tesis de esta Primera Sala 1a. XVIII/2022 (10a.), de rubro: **“PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. ES APLICABLE EL PRINCIPIO FAVOR DEBILIS PARA LA ACREDITACIÓN DE VICIOS OCULTOS.”**, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Undécima Época, Libro 12, abril de 2022, tomo II, pág. 1136, registro digital: 2024463.



Revisa la tesis aquí: <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2024463>  
[Enlace proporcionado para la versión pública del proyecto]

autonomía de la voluntad de los consumidores en contratos de adhesión.

**101.** En consecuencia, esta Primera Sala **revoca** la sentencia recurrida y devuelve los autos al órgano colegiado del conocimiento para que emita una **nueva resolución**, en la que: **a)** reitere todas aquellas determinaciones que no fueron materia de la presente ejecutoria; **b)** deje insubsistente todas las consideraciones relacionadas con la improcedencia de la rescisión del contrato de compra de boletos por internet, contenidas en el apartado **II.1** del estudio de fondo; y **c)** resuelva con libertad de jurisdicción conforme al estudio constitucional que se realizó en la presente ejecutoria.

**102.** Por todo lo expuesto y fundado, se resuelve:

**PRIMERO.** En la materia de la revisión, se revoca la sentencia recurrida.

**SEGUNDO.** Devuélvase los autos al Décimo Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, para los efectos precisados en el apartado **VI** de la presente ejecutoria.

**Notifíquese;** conforme a derecho corresponda, devuélvase los autos relativos al lugar de su origen y, en su oportunidad, archívese el toca como asunto concluido.

En términos de lo previsto en los artículos 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; así como en el Acuerdo General 11/2017, del Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, publicado el dieciocho de septiembre de dos mil diecisiete en el Diario Oficial de la Federación, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada o confidencial que encuadra en esos supuestos normativos.