

Sentencia 3

Tipo de asunto y número de expediente	Amparo directo 290/2021
Órgano jurisdiccional	Primer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Décimo Primer Circuito
Magistrados	Héctor Federico Gutiérrez de Velasco Romo (ponente), Carlos Hinostrosa Rojas, Ulises Torres Baltazar
Parte quejosa y/o recurrente	Una institución financiera
Autoridad responsable y/o órgano jurisdiccional cuya sentencia se recurre	Juzgado Séptimo de Distrito en el Estado con residencia en Morelia, Michoacán
Fecha de la sentencia	23/09/2021

Tema: Acción en contra de una institución financiera por retiros y transferencias no reconocidos por el cliente.

¿Qué pasó?

- Un hombre demandó en un juicio oral mercantil a una institución financiera, reclamando la nulidad absoluta de diversos retiros realizados a través de la banca por internet a su cuenta, la cancelación de una transferencia electrónica indebida, el reembolso a su cuenta de ahorro por los cargos indebidos, al igual que el pago de intereses moratorios.
- En los hechos, el hombre señaló que identificó una transferencia no autorizada de su cuenta de crédito a su cuenta de ahorro y, posteriormente, diversos retiros no consentidos de su cuenta de ahorro. El hombre señaló que debió pagar el monto debido en su tarjeta de crédito para evitar que se siguieran generando intereses por los movimientos ilegales y no reconocidos.
- Antes de iniciar el proceso judicial, el hombre acudió a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) Delegación Michoacán, quien emitió un dictamen técnico, donde concluyó que la institución financiera no sustentó

la autorización de los movimientos por el cliente, por lo que estableció la obligación de realizar las devoluciones correspondientes.

- El hombre optó por la vía judicial para reclamar los pagos debidos por la institución financiera, quien negó la acción del cliente, señalando que él había autorizado dichos cargos, al ser el único con acceso a su cuenta bancaria en línea.
- El Juzgado Séptimo de Distrito en el Estado con residencia en Morelia, Michoacán, estimó procedente la acción del cliente y consideró que la institución demandada no probó sus defensas. En particular, el Juzgado señaló que se demostró la relación contractual entre el actor y el banco, la existencia de las disposiciones de efectivo y la transferencia electrónica y, finalmente, la falta de autorización o voluntad del actor en la realización de dichas operaciones. El Juzgado indicó que son las instituciones financieras quienes tienen la carga de la prueba para demostrar que efectivamente haya sido el cliente quien realiza y autoriza los movimientos, ya que son las obligadas de garantizar la seguridad en todas las operaciones que se lleven a cabo. Esta obligación no se satisface únicamente con los *logs* de operaciones, ya que también debe contar con procedimientos de identificación del uso de la cuenta por el cliente mismo.
- Por lo tanto, el Juzgado condenó a la institución financiera al pago por los cargos y transferencias indebidas, al igual que el pago de los intereses moratorios a partir de la fecha en que se hicieron los primeros cargos.
- Inconforme, la institución financiera promovió un juicio de amparo directo, argumentando que la sentencia reclamada resulta violatoria de los principios de exhaustividad y legalidad. De igual forma, la institución quejosa argumentó que el Juzgado responsable realizó una incorrecta valoración de las pruebas, otorgándole valor pleno al dictamen de la CONDUSEF, sin investigar debidamente los hechos.

¿Qué resolvió el Tribunal?

- Estimó infundados los conceptos de violación de la institución financiera, indicando que la razón de su condena en el juicio mercantil se debe a que no cumplió con la carga probatoria respecto de la autorización o realización directa de las operaciones por parte del cliente. En ese sentido, a pesar de la utilidad del dictamen de la CONDUSEF, éste no fue la base para condenar a la institución quejosa, por lo que sus afirmaciones en contra de dicho dictamen y su presunta parcialidad resultan infundadas.
- De igual manera, el Tribunal Colegiado señaló que la sentencia reclamada es congruente, ya que estimó insuficientes los *logs* para acreditar la identidad del cliente y su autorización para realizar las operaciones, por lo que resultó correcto concluir que la institución quejosa no presentó la documentación apropiada para justificar sus argumentos. El Tribunal enfatizó el hecho de que, en los juicios mercantiles derivados de relaciones entre los bancos y sus clientes, son los primeros quienes

tienen la carga de la prueba cuando el cliente niega haber efectuado o autorizados movimientos.

- Finalmente, el Tribunal Colegiado consideró fundado el concepto de violación relativo a los intereses. Sin embargo, contrario a lo argumentado por la institución quejosa, el Tribunal sí consideró procedente la condena por intereses moratorios, sin embargo, a partir de la fecha en que se notifica a la institución financiera del cargo indebido y no desde la fecha del cargo, como incorrectamente determinó el Juzgado.
- En ese sentido, el Tribunal resolvió conceder el amparo a la institución quejosa únicamente en lo relativo a los intereses moratorios. Por lo tanto, ordenó dictar una nueva sentencia que reitere todo lo que no fue motivo del amparo y analice el tema de los intereses y la fecha a partir de la cual se deben cuantificar.