

## Casación 1568-2012

El representante legal del banco demandado promovió recurso de **casación** en contra de la sentencia que condenó a dicha institución bancaria al **pago de daño** material e inmaterial provocado al actor, así como al pago de intereses generados, ello en virtud de habersele fincado **responsabilidad objetiva**. Arguye el representante que esa **resolución carece de fundamentación legal** debido a que hubo un error en la valoración de las probanzas.

La litis del caso se centra en determinar si el **aviso** por parte del **cliente al banco** respecto de la **sustracción o pérdida de su tarjeta de débito** se realizó de **forma oportuna**, y de ser así, si ese hecho es suficiente para **responsabilizar objetivamente** al banco sobre el mal uso hecho al plástico por parte de terceros -compras realizadas por sujetos no identificados- **lesionando** con ello el patrimonio del cuentahabiente, y en consecuencia **condenar al banco** al pago de **daños y perjuicios**.

En su estudio, la Sala señaló que, el Banco es proveedor de un servicio principal (custodia y administración del dinero), actividad lucrativa cuyo riesgo se acrecienta con sus servicios periféricos o accesorios (internet banking, **tarjetas de débito** y crédito). El cliente es solo un consumidor, por lo que resulta aplicable el régimen de responsabilidad objetiva. Se requiere demostrar la existencia de la lesión y el nexo de causalidad, último que admite ruptura cuando el **agente acredite ajenidad en el daño**, es decir, compruebe **eximentes como el hecho de tercero y culpa de la víctima**.

En el caso en particular, se determinó que el **Banco tenía la carga demostrativa** al situarse en mejores condiciones para traer pruebas al proceso, pero únicamente se manifestó **sin aportar elementos** de convicción sobre el rompimiento del nexo causal. **No hay culpa de la víctima**, pues con su propia conducta el actor no produjo la lesión; **el actuó con diligencia**, es decir dentro del **tiempo debido que aquejaban las circunstancias**. No hay hecho de un tercero para que se dé la eximente, el detrimento debe ser vinculado a otro sujeto y que su participación se haya producido sin que el proveedor del servicio la haya facilitado, lo que no ocurre en este caso, en el cual el Banco brinda servicios acompañados de dispositivos de seguridad, como claves, identificación del usuario, firma de la tarjeta, constancia de firmas, los cuales debe verificar para que el servicio sea brindado de forma eficiente, con el mayor grado de control y seguridad. En virtud de esto, debe desplegar todas las medidas de seguridad que estén a su alcance, a fin de evitar que, a través de ese instrumento, se lesione el patrimonio que le está encomendado. Así, la responsabilidad es por la ineficacia de los mecanismos de seguridad del Banco.

Por todo lo anterior, la Sala de esta Suprema Corte concluyó que las entidades bancarias deben administrar los riesgos y adoptar las medidas necesarias y a su alcance para mitigarlos, protegiendo



SECRETARÍA PERMANENTE  
CUMBRE JUDICIAL  
IBEROAMERICANA



Suprema Corte  
de Justicia de la Nación

## SÍNTESIS

tanto el patrimonio del consumidor, como el de quien en concreto se ve lesionado a raíz de la sustracción o pérdida del plástico, como el de los restantes ahorrantes e inversionistas que también le encomiendan la custodia y administración de sus fondos. No se infringe con ello la razonabilidad, la proporcionalidad, la seguridad jurídica, ni la igualdad; de ninguna manera no se atribuye al Banco el deber de resarcir por la “inseguridad ciudadana”, sino por el **riesgo en el servicio que presta** con el suministro de la tarjeta. A lo anterior, se declaró **sin lugar el recurso de casación** planteado por la parte demandada, quien deberá sufragar las costas generadas.