



SECRETARÍA PERMANENTE
CUMBRE JUDICIAL
IBEROAMERICANA



Suprema Corte
de Justicia de la Nación

SÍNTESIS

686-2014

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 consumidor, por lo que resulta aplicable el régimen de responsabilidad objetiva del artículo 35 de la Ley del Consumidor. 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 la especie, el actor había sido informado de su obligación contractual de no entregar la información de su clave dinámica a ningún sujeto, ni digitar todos sus datos. No se determinó una vulneración a los sistemas informáticos, pero sí que el demandante ingresó a una página que no era el sitio web oficial de la entidad bancaria (phishing), en donde se obtuvieron los datos de clave de acceso y dinámica, por lo que los hechos se enmarcan en la eximente de culpa de la víctima.