



**UNIVERSIDAD LATINA, S.C.**  
**INCORPORADA A LA UNAM**

---

---

**“PROPUESTA PARA INCLUIR EN EL CONTRATO  
DE TARJETA DE CRÉDITO BANCARIA Y MEDIOS  
ELECTRÓNICOS, LA HUELLA DIGITAL Y  
FOTOGRAFÍA DE SU TITULAR, SEGUIDA DE SU  
FIRMA AUTÓGRAFA”**

# **T E S I S**

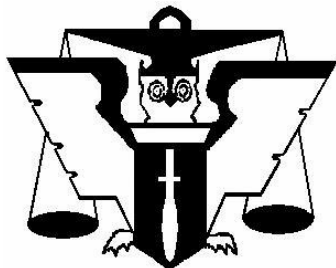
**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**L I C E N C I A D O   E N   D E R E C H O**

**P R E S E N T A :**

**MARIO SOLIS MURCIA**

**ASESOR: LIC. DAVID HERNÁNDEZ LÓPEZ**



**MÉXICO, D. F.**

**2006**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# DEDICATORIAS

## **A DÍOS:**

POR PERMITIRME TENER LA  
CAPACIDAD SUFICIENTE PARA  
CONCLUIR CON MI CARRERA  
PROFESIONAL.

## **A MI MADRE:**

SRA. ENEDINA MURCIA

POR HABERME DADO LA VIDA,  
QUE CON SU AMOR Y EJEMPLO  
PUDO GUIARME POR EL CAMINO  
CORRECTO, PARA HACER DE MI UN  
HOMBRE DE PROVECHO.

## **A MI PADRE:**

SR. FLORENTINO SOLIS

QUE EN DONDE QUIERA QUE  
ESTE, SE QUE ME ACOMPAÑARA  
EN ESTE MOMENTO IMPORTANTE  
DE MI VIDA.

**A MI ESPOSA:**

MA. DEL CARMEN

A QUIEN TANTO QUIERO. POR ESE GRAN AMOR, PACIENCIA Y APOYO INCONDICIONAL QUE ME HA BRINDADO EN TODO ESE TIEMPO DE MI CARRERA PROFESIONAL.

**A MIS HIJOS:**

MARIO, JONATHAN Y JAVIER

POR ESE AMOR Y CARIÑO QUE HE RECIBIDO DE ELLOS, AÚN Y CUANDO SACRIFIQUE GRANDES MOMENTOS DE SU VIDA PARA LA CONCLUSIÓN DE ESTE TRABAJO QUE TAMBIÉN ES SUYO. LOS AMO.

**A MIS HERMANOS:**

MA. LUISA, TEODORA, GABRIEL,  
MANUEL, GLORIA Y RAÚL

POR TODO ESE CARIÑO QUE NOS UNE, COMO PARTE DE UNA GRAN FAMILIA.

**A MI ASESOR DE TESIS:**

LIC. DAVID HERNÁNDEZ LÓPEZ

POR SU INVALUABLE AYUDA  
DESINTERESADA Y CORRECTA  
ORIENTACIÓN PARA LA  
REALIZACIÓN DE ESTE TRABAJO.

**A MIS PROFESORES:**

DE LA UNIVERSIDAD LATINA, S.C.

POR HABER TRANSMITIDO TODOS  
Y CADA UNO DE SUS  
CONOCIMIENTOS DE MANERA  
INCONDICIONAL.

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>I</b>
---------------------	----------

## **CAPITULO I**

### **1. ASPECTOS HISTÓRICOS Y GENERALES DE LA TARJETA DE CRÉDITO BANCARIA**

	<b>Pag.</b>
1.1. Origen de la tarjeta de crédito bancaria	1
1.2. Antecedentes de la tarjeta de crédito en México	4
1.3. Clasificación de tarjeta de crédito	6
1.3.1. Tarjetas de Crédito Directas o Indirectas	7
1.3.2. Bancarias, No Bancarias, Mixtas y Propias de un Establecimiento Comercial	8
1.3.3. Diferencia entre tarjeta de crédito directa e indirecta	9
1.4. Función e importancia de la tarjeta de crédito bancaria	10
1.5. Beneficios en la tarjeta de crédito	11
1.6. Desventajas en una tarjeta de crédito	12
1.7. Instituciones facultadas para emitir tarjeta de crédito	13

## **CAPITULO II**

### **2. CONCEPTO Y CARACTERES JURÍDICOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO BANCARIA**

2.1. Definición de tarjeta de crédito	16
2.2. Elementos personales	18
2.3. Elementos convencionales	19
2.3.1. Naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito	20
2.3.2. Contrato de apertura de crédito en cuenta corriente	23

2.3.2.1. Definición y elementos	24
2.3.2.2. Clases del Contrato	27
2.3.2.3. Características Jurídicas	28
2.3.2.4. Derechos y obligaciones de las partes	29
2.3.2.5. Cláusulas y condiciones principales	31
2.4. La relación jurídica entre Banco y negocios afiliados	33
2.4.1 Obligaciones de los Bancos y Negocios Afiliados	34
2.5. Terminología	36
2.6. Requisitos de apertura de tarjeta de crédito bancaria	40
2.7. Ordenamientos regulatorios para la tarjeta de crédito bancaria	42
2.7.1. Ordenamientos federales relacionados con tarjeta de crédito	42
2.7.2. Ordenamientos locales sobre tarjeta de crédito	45

### **CAPÍTULO III**

## **3. PROBLEMÁTICA ACTUAL POR EL USO DE TARJETA DE CRÉDITO ROBADA O EXTRAVIADA Y AUTORIDADES COMPETENTES PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

3.1 Impacto social por robo o extravío de tarjeta de crédito bancaria	53
3.2. Las instituciones de crédito de banca múltiple y la atención a reclamaciones de sus tarjetahabientes	56
3.2.1. Instituciones de crédito	56
3.2.2. Ley de Instituciones de Crédito	57
3.2.2.1. Sujetos de la Ley	57
3.2.3. Instituciones de Banca Múltiple	58
3.2.3.1. Características de la Banca Múltiple	61
3.2.4. Clasificación de las Operaciones Bancarias	61
3.2.5. Atención a reclamaciones de tarjetahabientes	63
3.2.5.1. Procedimiento aclaratorio	65

3.3. Las Unidades Especializadas de Atención	66
3.3.1. Antecedentes	66
3.3.2. Concepto	69
3.3.3. Finalidad	70
3.3.4. Definición de consulta y reclamación	70
3.3.5. Obligaciones	71
3.4. Autoridades del sistema bancario mexicano	72
3.4.1. Secretaria de Hacienda y Crédito Público	72
3.4.2. Banco de México	73
3.4.3. Comisión Nacional Bancaria y de Valores	74
3.4.4. Instituto para la Protección al Ahorro Bancario	76
3.4.5. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	77
3.4.5.1. Antecedentes	77
3.4.5.2. El sistema financiero antes y después de la CONDUSEF	78
3.4.5.3. Naturaleza Jurídica	79
3.4.5.4. Objeto	80
3.4.5.5. Orientación Jurídica	81
3.4.5.6. Procedimiento de Conciliación	81
3.4.5.7. Procedimiento Arbitral	82
3.4.5.8. Defensoría Legal y Gratuita	82
3.4.5.9. Dictamen Técnico	83
3.4.5.9.1. Concepto	84
3.5. La instancia judicial mercantil	84
3.5.1. Jurisdicción y Competencia mercantil	84
3.5.1.2. Tipos de competencia	86
3.5.2. Tipos de Juicios Mercantiles	88
3.5.2.1. Juicio Mercantil Ordinario	88
3.5.2.2. Juicio Ejecutivo Mercantil	89



## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA PARA INCLUIR EN EL CONTRATO DE TARJETAS DE CRÉDITO BANCARIA Y MEDIOS ELECTRÓNICOS, LA HUELLA DIGITAL Y FOTOGRAFÍA DE SU TITULAR, SEGUIDA DE SU FIRMA AUTÓGRAFA**

4.1. La importancia de la firma del tarjetahabiente en la tarjeta de crédito	91
4.1.1. Concepto de Firma	92
4.1.2. La firma autógrafa	93
4.2. Diferencia entre firma electrónica y firma digital	94
4.3. La necesidad de incluir fotografía en tarjeta de crédito	95
4.4 Criterios jurídicos sobre las reglas que emite Banco de México para la emisión y operación de tarjeta de crédito	96
4.5. La necesidad de la huella digital en el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente y tarjeta de crédito	99
4.6. Procedimiento para la implementación de la huella digital	107
4.7. Efectos de la tarjeta de crédito con huella digital y fotografía del tajetahabiente	109
CONCLUSIONES	110
BIBLIOGRAFÍA	

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, dentro del mundo en que vivimos, la gente, en lugar de llevar consigo dinero en efectivo, prefiere algo más práctico que supla ésta necesidad, por lo cual se ha creado la Tarjeta de Crédito, que en nuestro país es el instrumento o medio, que por su simple presentación, seguida de su firma autógrafa o electrónica, el titular de la misma, obtiene bienes y servicios en negocios afiliados, sumas de dinero en cajeros automáticos o directamente en sucursales que integran las instituciones de crédito, denominadas por la Ley de Instituciones de Crédito como Instituciones de Banca Múltiple.

Evidentemente, el interés o necesidad de las personas, implica el solicitar a una institución de crédito (Banco), mediante la suscripción de un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, la tarjeta de crédito de su preferencia, esto sin importar el contenido del clausulado que en el propio contrato de adhesión se estipula y a las que tendrá que sujetarse el mismo tarjetahabiente en la vida del crédito solicitado.

Como es de todos sabido, el hecho de que una tarjeta de crédito sea robada, extraviada o clonada, implica un posible mal uso de ella por un tercero ajeno al tarjetahabiente, teniendo como consecuencia el que a éste último, se apliquen a su cuenta, cargos y disposiciones no reconocidos, o en su defecto que al ser abonadas al cliente, la institución crediticia sufra un quebranto a su patrimonio.

Es decir, al encontrarse la tarjeta de crédito en manos de un tercero que no sea titular de la misma, es susceptible que aquella persona con el interés personal y a fin de cometer un ilícito, realice compras en negocios afiliados, falsificando la firma que se encuentra plasmada en el panel de la tarjeta correspondiente, o clonando la información confidencial que se encuentra en la banda magnética de la tarjeta, aunado a que si en ese momento, la cuenta no registra dentro de la institución de crédito alguna medida de prevención por robo o extravío y existe un límite de crédito suficiente para hacer frente al cargo respectivo, se otorga la autorización al negocio afiliado para poder procesarla finalmente.

La economía es una de las bases de la sociedad, de ahí se desprende que su regulación para el mayor apego a las leyes por parte de la sociedad tenga como consecuencia, una mayor protección a los derechos que consagra nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de ahí la búsqueda de alternativas para implementar medidas de seguridad para el uso de Tarjeta de Crédito.

En este trabajo de investigación, se trata de implementar medidas de seguridad o candados a las tarjetas de crédito y medios electrónicos, lo cual evitaría el posible mal uso que se pueda dar al plástico como medio de pago en negocios afiliados y cajeros automáticos, lo que permitiría una disminución considerable a los conflictos que día con día se tienen entre tarjetahabientes e Instituciones de Crédito Bancarias, frente a las autoridades administrativas o judiciales, ello derivado por cargos no reconocidos de una tarjeta que ha sido robada, extraviada o clonada.

Como una solución a la problemática ya descrita, es que dentro de las reglas de Banco de México, a las que habrán de sujetarse las instituciones de Banca Múltiple en la emisión y operación de Tarjetas de Crédito bancarias, se adicione una regla mas, donde se obligue a las referidas instituciones, el solicitar al tarjetahabiente plasmar su huella digital en el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, conjuntamente con su fotografía y firma autógrafa, para que posteriormente sean encriptadas dentro de los medios electrónicos con que cuentan las Instituciones de Crédito.

Una vez que se ha cumplido con lo anterior, los negocios afiliados a nivel nacional e internacional, pueden ser conectados en red con las mismas instituciones de crédito, para que cuando se presente un cliente a requerir un bien o servicio con el pago de tarjeta de crédito, se le solicite colocar el dedo índice de su mano derecha, en el lector proporcionado por el Banco al negocio afiliado, para que exista una validación con la huella registrada en el Banco y si ésta coincide, se proporcione la autorización correspondiente y al tener la certeza de que la persona que acude al negocio afiliado, es el titular de la tarjeta de crédito, se solicite plasmar la firma autógrafa en el voucher correspondiente, perfeccionándose con esto, la relación jurídica

### III

entre cliente, Banco y negocio afiliado, quedando obligado al pago del importe registrado en la nota de venta y para disposiciones de efectivo en cajeros automáticos, la simple lectura de huella digital en sustitución del número confidencial.

A pesar de la importancia del negocio jurídico mercantil y crediticio, específicamente en materia de tarjetas de crédito bancarias, ésta no ha sido objeto de reglamentación por parte del Congreso de la Unión, para organizarla en una legislación general y no como se ha venido haciendo hasta la fecha, en donde es sólo objeto de las reglas que emite Banco de México.

## **CAPITULO I**

### **1. ASPECTOS HISTÓRICOS Y GENERALES DE LA TARJETA DE CRÉDITO BANCARIA**

Antes de iniciar este trabajo, es de suma importancia remontarse como siempre a la historia, ello con la finalidad de conocer los antecedentes más lejanos e importantes sobre la tarjeta de crédito bancaria, mismos que permitirán al lector, identificar de manera plena sus raíces.

#### **1.1. Origen de la tarjeta de crédito bancaria**

A finales del siglo XIX y principios del siglo XX, un grupo de empresarios hoteleros, precisamente en Europa, inventaron un sistema mediante el cual otorgaban crédito a clientes sumamente importantes, entre los que destacaban, personas de la nobleza, funcionarios de gobierno y directores de las grandes empresas entre otros. Dicho sistema consistía en otorgar crédito por el hospedaje y alimentos, expidiendo una tarjeta al cliente importante, que al portador de la misma, se le consideraba como una persona solvente, quien al hacer uso de los bienes y servicios, firmaba las facturas por correo a sus oficinas o domicilio y por medio del mismo correo se cubría el importe correspondiente.

Posteriormente, ya en la segunda década del siglo XX, las empresas petroleras de los Estados Unidos de Norteamérica, derivado del gran volumen de ventas que se mantenían en sus diversas ciudades, crearon una tarjeta de identificación, misma que contenía datos necesarios del usuario, así como el límite hasta por la cantidad que podía utilizar, formalizando la transacción con las firmas de las facturas y notas de venta.

Durante décadas, ésta práctica no tuvo mucho éxito, aún y cuando la idea era atractiva, sin embargo, algunas tiendas departamentales como Sears Roebuck, Montgomery

Wards, Joske's entre otras, decidieron emitir a sus propios clientes, tarjetas de identificación llevando impresas una serie de datos y cifras, ostentando la firma del cliente, con el límite que le había sido asignado por la casa comercial, para su uso requerido, siendo importante aclarar que en esta época, los medios de control y seguridad, como son las computadoras actuales y detectores magnéticos que actualmente tienen incluidas como información en cada tarjeta, brillaban por su ausencia y evidentemente al existir un número muy bajo de tarjetahabientes, no se requería un control tan riguroso como el que actualmente se tiene.

A partir del año de 1948, precisamente en los Estados Unidos de Norteamérica, se introdujo como tal, la Tarjeta Bancaria, momento en que tuvo su mejor auge y operación, tomando en cuenta que los primeros bancos que utilizaron este medio de pago, fueron el *First National Bank de San José*, en California y en Nueva York, el *Franklin Nacional Bank*, de Long Island, este último en el año de 1951.

Para el año de 1955, ya existían en los Estados Unidos, 85 Bancos que mantenían en operación la Tarjeta de Crédito y para el año de 1959 sumaban 200.

Era tanto el interés por la Tarjeta de Crédito que las compañías privadas como son; Diner's Club que fue creada por Ralph Scheneider y Franck Mc Namara y American Express Company, decidieron intervenir en el producto, extendiéndola a prácticamente todo el mundo, incluyendo el área socialista.

Una vez que la tarjeta de crédito fue lanzada al mercado, los bancos sufrieron innumerables e importantes quebrantos ocasionados por dos causas; primero, por el desconocimiento de un procedimiento adecuado para el otorgamiento y control de créditos; en segundo lugar, por robo o extravío de las tarjetas, que eran utilizadas de manera fraudulenta, originando el que se introdujeran sistemas modernos de computación, registro mecánico y electrónico, mejorando hasta ese momento la seguridad en el manejo de las tarjetas de crédito.

A inicios de los años sesentas, los Bancos de los Estados Unidos de Norteamérica, consideraron necesario que el servicio de tarjetas de crédito fuera controlado

mediante asociaciones o confederaciones; algunas en torno al Bank of America de San Francisco, donde operaba la tarjeta Bank American y otras como en 1964, que se unieron en una asociación y que fueron el Wells Fargo Bank, el United California Bank, el Bank of California y el Crokers Citizens and Trus Bank, creando la primera central de servicio de tarjetas de crédito, que en sus orígenes se llamó “California Bank Card Association” quienes emitieron la tarjeta denominada “Master Charge”, la cual tuvo un crecimiento impresionante.

Ciertamente otros bancos al observar tal experiencia, formaron en el año de 1966, una confederación denominada “Inter Bank Card Association”, con su logotipo de una “I”.

Ya para el año de 1968, se encontraban plenamente definidas las federaciones más importantes, que en su momento eran Inter Bank Card y la Bank Americard, al que se fueron uniendo una gran cantidad de bancos.

Poco después tras la fundación del consorcio *VISA*, que compró todos los derechos del sistema de Bank of America, las tarjetas Bankamericard, fueron sustituidas por tarjetas *VISA*, que al igual que las tarjetas *Master Card*, han alcanzado gran renombre internacional y que incluso, estas dos agrupaciones, regulan actualmente las operaciones realizadas con las tarjetas de crédito que ostentan dichas marcas, siendo importante aclarar que los Bancos miembros cuentan con un amplio respaldo global en infraestructura, sistemas, seguridad, productos y servicios las 24 horas de los 365 días del año, que les permiten ofrecer a los tarjetahabientes grandes beneficios como son; aceptación en más de 220 países, mas de 15 millones de negocios afiliados y acceso a mas de 550,000 cajeros automáticos en el mundo.

En conclusión, podemos decir que la tarjeta de crédito nace en Europa, básicamente en Francia, Inglaterra y Alemania, habiéndose posteriormente extendido y tomado auge en los Estados Unidos de Norte América. Hoy en día, la tarjeta de crédito es utilizada en casi todo el mundo.

## 1.2. Antecedentes de la tarjeta de crédito en México

En los años 50's, los primeros establecimientos comerciales que iniciaron la utilización de la tarjeta de crédito en México fueron; el Palacio de Hierro, S.A., el Puerto de Veracruz, S.A., el Puerto de Liverpool, S.A. y High Life, los cuales ofrecían bienes y servicios a sus clientes, para que las cantidades respectivas, fueran cubiertas con su misma tarjeta privada.

Después, los señores Piero Ricci y José Sánchez Conde, ambos funcionarios de Banco Nacional de México, S.A., quienes advirtiendo la posibilidad de hacer negocio trayendo a nuestro país el sistema de Tarjeta de Crédito, realizaron para tal fin, un viaje a Nueva York con resultados que de momentos fueron adversos, en virtud de que los fundadores de dicho medio de pago les exigieron tener una organización similar a la de ellos, para poder ser acreedores a una franquicia.

Al regresar integraron un Club que constaba de doscientas personas que en este caso eran mas cercanas a ellos, que para tal efecto lo denominaron Club 202 S.A., cuya escritura constitutiva se firmó el 30 de Septiembre de 1953, iniciando con un capital social de ese entonces de cincuenta mil pesos, dividido en cincuenta acciones al portador.

Dentro de dicha sociedad se establecieron los siguientes objetivos:

a).- Afiliar personas que desearan obtener los servicios que prestaba en ese momento la sociedad. b).- Obtener para sus afiliados concesiones de crédito con los restaurantes, bares, centros nocturnos y demás establecimientos comerciales de mayor categoría, asentadas en la Ciudad de México y demás poblaciones del país, mediante tarjetas de crédito que serían extendidas a sus afiliados.

El procedimiento establecido por la sociedad a fin de cumplir con su objetivo era el siguiente:

*Primeramente se firmaban las cuentas en los restaurantes, bares, etc.*



*Al día siguiente, los establecimientos presentaban en las oficinas del Club, las facturas para su cobro, donde eran pagadas el mismo día mediante descuento por concepto de comisión.*

*Una vez lo anterior, el Club, realizaba el cobro correspondiente a sus afiliados, esto de manera inmediata.*

Ya para el año de 1956, el “Club 202, S.A.” finalmente consiguió la tan deseada franquicia de Diners Club Internacional, para que fuera utilizada su denominación en el mercado mexicano como tarjetas Diners Club México, desapareciendo con el paso de los meses la circulación de la primera marca.

Para el año de 1958, el Diners Club México, ya contaba con cincuenta mil tarjetahabientes y aproximadamente cinco mil negocios afiliados al sistema.

Ahora bien, con respecto a los Bancos mexicanos, tardaron mucho tiempo en relación a los del extranjero, para introducir la tarjeta de crédito bancaria, sin embargo en el año de 1968, Banco Nacional de México (BANAMEX), lanzó al mercado la primer tarjeta de crédito denominada en ese entonces como “BancOmatico” y que hasta ese momento existían no mas de quince mil tarjetahabientes y menos de dos mil establecimientos afiliados.

La segunda institución de crédito que dio a conocer su tarjeta de crédito fue el Banco de Comercio, precisamente a finales de 1968, denominando su producto como “BANCOMER”, solicitando la autorización a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con fecha 17 de Diciembre de 1968, misma que fue autorizada el 13 de Enero de 1969 e iniciando sus operaciones en Junio del mismo año.

Existe un tercer sistema que operó en México y que es la denominada tarjeta CARNET, misma que fue autorizada a un consorcio de Bancos, que estaba integrado por Banco del Atlántico hoy HSBC; Banco Comercial Mexicano hoy Scotiabank Inverlat; Banco de Industria y Comercio que paso a formar parte de Banca Confía, después a Citibank México

y hoy Banco Nacional de México, S.A.; Banco Internacional hoy HSBC; Banco de Londres y México, que pasó a formar parte de Banca Serfin hoy Santander Serfin; Banpaís hoy Banorte entre otros.

Este tercer grupo de Bancos, creó una sociedad anónima de servicios conexos, denominada Promoción y Operación, S.A. de C.V., mejor conocida como “PROSA”.

Hoy en día todas y cada una de las instituciones de crédito que operan en nuestro país, tienen sus propias tarjetas, insertando en ellas el nombre del Banco al que pertenecen, convirtiéndose simplemente en emisores de su producto llamada Tarjeta de Crédito, inclusive se puede señalar en el plástico, haciendo referencia a una marca compartida, como lo pueden ser por ejemplo; Aeroméxico, Mexicana de Aviación, Advantage de American Airlines, Comercial Mexicana, Gigante, Suburbia por señalar algunas, que aún y cuando su nombre deriva de una empresa comercial, la emisión de la tarjeta y la contabilidad de los saldos existentes en las cuentas, corresponden a los Bancos.

### **1.3. Clasificación de tarjeta de crédito**

Como se ha señalado, el uso de la tarjeta de crédito, no se limita a ser operada exclusivamente por los Bancos, sino que también se extiende como medio de pago a los grandes establecimientos comerciales.

Para ello en este punto se trata de dar a conocer una clasificación de la tarjeta de crédito como tal, sin embargo es importante hacer énfasis que existen diversas clasificaciones de este medio de pago, como pueden ser tarjetas nacionales o internacionales; tarjetas VISA o Master Card; tarjetas con importe limitado de crédito junto a otras que lo tiene ilimitado o simplemente que su uso se encuentra restringido a ciertos negocios afiliados en comparación a otras que no lo tienen.

Evidentemente e importante es, en atención al carácter Bancario o no Bancario, que para ello se clasifican como mas adelante señalaremos.

### **1.3.1.- Tarjetas de Crédito Directas o Indirectas.**

#### **Tarjetas de crédito Directas**

Para Arturo Díaz Bravo, las tarjetas de crédito directas, “son aquellas expedidas directamente por el emisor, *sea o no institución Bancaria*, sin la participación de intermediario alguno”.<sup>1</sup>

Mientras que el autor Miguel Acosta Romero, señala que las tarjetas de crédito directas, “son aquellas que los *establecimientos comerciales proporcionan a su clientela*, para otorgarles crédito para la compra de bienes y servicios que proporcionen, como por ejemplo: El Palacio de Hierro, El Puerto de Liverpool, etc”.<sup>2</sup>

Por otro lado el tratadista Raúl Cervantes Ahumada, señala que la tarjeta de crédito directa “es un documento que acredita a su tenedor como sujeto de crédito *para obtener de la entidad comercial* creadora o emisora de la tarjeta, mercancías o servicios para pagar a crédito, que en este caso se trata de un documento probatorio de un contrato de apertura de crédito en que una empresa comercial acreditante, otorga a un cliente acreditado un crédito hasta por una cantidad determinada”.<sup>3</sup>

De lo antes señalado se deduce que si una institución de crédito llámese Banco, emite el plástico, al ser utilizada en cajeros automáticos, propiedad del Banco emisor, para la obtención de efectivo, se podría decir que se trata de una tarjeta directa, dado que la operación se lleva acabo de manera directa en la propia entidad financiera.

---

<sup>1</sup> DÍAZ BRAVO, Arturo, “Operaciones de Crédito”, Editorial Iure Editores, Primera Edición, México 2004, p. 60

<sup>2</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel, “Nuevo Derecho Bancario”, Editorial Porrúa, Séptima Edición, México 1998, p. 538

<sup>3</sup> CERVANTES AHUMADA, Raúl, “Títulos y Operaciones de Crédito”, Editorial Herrero, Décima Primera Edición, México 1984, p. 306

## **Tarjetas de Crédito Indirectas.**

Las tarjetas de crédito indirectas son aquellas que el acreditante es un Banco, quien abre al acreditado un crédito en cuenta corriente, a efecto de que este último por medio de la presentación de la tarjeta, pueda obtener bienes o servicios en los negocios afiliados y que el establecimiento a su vez pueda hacer el cobro correspondiente a la institución de crédito (Banco), para en consecuencia se carguen los importes realizados por el uso del plástico a la cuenta del tarjetahabiente.

El titular de la tarjeta de crédito, al hacer uso de la misma y obtener bienes y servicios deseados, firmará un pagare, que en la práctica bancaria se denomina comúnmente como “voucher” a favor del acreditante.

En ese orden de ideas y a manera de comparación, el autor Julio A. Simón, manifiesta que la clasificación de las tarjetas de crédito por el tipo de su entidad emisora pueden ser: “bancarias, no bancarias, mixtas y propias de un establecimiento comercial”.<sup>4</sup>

### **1.3.2- Bancarias, No Bancarias, Mixtas y Propias de un Establecimiento Comercial.**

Las Bancarias, son las emitidas por un Banco o una serie de Bancos

No Bancarias, son las emitidas por sociedades comerciales, cuya única actividad es precisamente este tipo de operaciones.

Las Mixtas, son las emitidas por una sociedad comercial, las cuales son apoyadas por un Banco o serie de Bancos.

Por último, las propias de un establecimiento comercial, son aquellas que son expedidas por dicho establecimiento que las utiliza como una credencial que

---

<sup>4</sup> SIMÓN, Julio A. “Tarjetas de Crédito”, Editorial Abeledo-Perrot, Buenos Aires, Argentina 1988, p. 58

distingue e identifica a determinados clientes, constituyendo con ello un símbolo que exterioriza el crédito otorgado, que como ejemplo se puede mencionar la tarjeta Hertz, misma que se puede utilizar únicamente para la renta de automóviles pertenecientes a Hertz Internacional.

### **1.3.3 Diferencia entre tarjeta de crédito directa e indirecta.**

Como ya se dijo, la tarjeta de crédito directa es emitida por una empresa comercial y la tarjeta de crédito indirecta por una institución financiera denominada Banco, sin embargo para una mejor ilustración, a continuación se establecen algunas diferencias, que permitirán una distinción entre si.

A.- La tarjeta de crédito directa solamente puede ser utilizada en los establecimientos comerciales propiedad de la empresa que emitió el plástico para la obtención de bienes o servicios; por el contrario, la tarjeta de crédito indirecta es utilizada en diversos negocios afiliados.

B.- Las empresas comerciales que emiten su propia tarjeta de crédito, no cobran comisión alguna al tarjetahabiente por la emisión del plástico y mucho menos por la anualidad; las instituciones financieras para la tarjeta de crédito indirecta sí lo hacen.

C.- La serie de inconformidades suscitadas con una tarjeta de crédito directa en contra de la empresa comercial, deben ser presentadas a la Procuraduría Federal del Consumidor, con apego a la Ley Federal de Protección al Consumidor y las quejas presentadas en contra de las instituciones de crédito por inconformidades derivadas de la tarjeta de crédito, deben ser presentadas invariablemente ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con total apego a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

#### **1.4 Función e importancia de la tarjeta de crédito bancaria.**

En los últimos años, nuestro País se ha visto profundamente inundado de campañas publicitarias de los Bancos, presentando y anunciando los beneficios de las Tarjetas de Crédito, las que se ponen a disposición del público en general, siempre y cuando cumplan con los requisitos necesarios para la obtención de la misma.

En los principales establecimientos comerciales del país y en los centros turísticos de lujo, desde hace varios años se aceptaban tarjetas de crédito expedidas por Bancos extranjeros y generalmente, quienes hacían uso de la tarjeta era el turismo internacional, pues entre los mexicanos podemos decir que era muy reducido el número de quienes poseían una tarjeta de crédito en comparación de los que la tienen en la actualidad.

En principio, la tarjeta de crédito empezó a circular en forma limitada entre escaso público, sin embargo, debido a la gran influencia publicitaria, la tarjeta de crédito llegó a tener éxito entre las clases pudientes económicamente hablando.

La tarjeta de crédito, es uno de los instrumentos que en forma mas dinámica ha desarrollado la sociedad actual, esto para satisfacer en gran medida sus necesidades prioritarias; prueba de ello, es el notable incremento de tarjetas de crédito emitidas por los diferentes bancos nacionales, reflejándose consecuentemente en la facturación a gran escala por los negocios afiliados a los diferentes sistemas de tarjetas bancarias.

En nuestro tiempo, en cualquier parte de la República Mexicana o simplemente en el extranjero, encontramos infinidad de negocios afiliados a los diferentes sistemas de crédito bancarios, lo cual beneficia a la gran mayoría de los tarjetahabientes, ya que por el hecho de viajar con una tarjeta de crédito para satisfacer sus necesidades, disminuye el riesgo al no traer consigo, grandes cantidades de dinero, que en caso de ser requeridas, el usuario puede disponer de efectivo, por medio de cajeros automáticos.

Con la tarjeta de crédito, se contribuye a que haya mayor turismo, tanto nacional como internacional, debido principalmente al crédito que antes no existía al realizar un viaje y ahora lo proporcionan las tarjetas de crédito bancarias, que por el mismo sistema se puede optar en liquidar en la actualidad, simplemente en parcialidades fijas, siendo además revolvente este crédito, es decir, se concede al tarjetahabiente un monto de dinero determinado, conocido como límite de crédito, del cual se puede disponer continuamente, haciendo compras a crédito o disponer de efectivo, siempre y cuando no se sobrepase la cantidad autorizada por la propia institución que lo otorga y se hagan oportunamente los pagos correspondientes por su uso.

Su difusión en varios países, ha permitido a los consumidores adquirir en forma más ágil un sinnúmero de bienes y servicios, teniendo como ventaja principal, el reducir el uso de efectivo en los intercambios comerciales para evitar al tarjetahabiente, los riesgos de portar consigo grandes cantidades de efectivo, haciendo de la tarjeta de crédito, un instrumento crediticio extraordinariamente eficaz.

### **1.5 Beneficios en la tarjeta de crédito**

De igual manera, existen grandes beneficios y ventajas que ofrece una tarjeta de crédito como son:

Al titular de la tarjeta, no le es preciso llevar dinero en efectivo a fin de realizar los gastos en su lugar habitual de residencia, es decir, la función principal consiste en reemplazar el dinero en efectivo

Permite actividades no previstas con antelación a fin de solventar de manera económica algunas emergencias, tales como hospitalizaciones, viajes inesperados, reparación urgente del automóvil, etc.

Mediante la tarjeta se puede garantizar la prestación de algunos servicios, como por ejemplo, la reservación en hoteles, centros de espectáculos y en renta de autos.

Pagar servicios como son; teléfono, televisión por cable, telefonía celular, predial, agua.

Disponer de dinero en efectivo las 24 horas del día, todo el año, en cajeros automáticos y en su caso disponer de efectivo en las sucursales del Banco emisor de la tarjeta de crédito.

Aprovechar ofertas y precios especiales de productos o servicios, así como otras compras cotidianas.

Sorteos, promociones, puntos efectivos, tasas preferenciales, etc. Las tarjetas de crédito frecuentemente otorgan al cliente beneficios como los mencionados, con base en su buen historial crediticio, por lo que el pago oportuno de nuestra tarjeta de crédito, además de ahorrarnos problemas, nos puede significar descuentos, promociones, sorteos, puntos que pueden ser intercambiables por dinero en efectivo o si se prefiere por bienes o servicios.

Existe un periodo de gracia, que es el plazo que se tiene para pagar el adeudo generado en la tarjeta de crédito. Dicho periodo se encuentra normalmente dentro de los 20 días siguientes a la fecha de corte, es decir, si se cubre en su totalidad el saldo existente en la cuenta de credito, se tendrá el beneficio de no generar los intereses correspondientes.

## **1.6. Desventajas en una tarjeta de crédito**

Por el contrario el titular de una tarjeta de crédito tiene que enfrentar los siguientes inconvenientes:

1.- Posibilidad de clonación, fraude, robo o extravío de la tarjeta de crédito, generando como consecuencia un mal uso de la misma. Esto supone grandes riesgos económicos, no solo para el titular del plástico, sino también para la institución financiera que emitió el plástico, en relación a cualesquiera de las eventualidades descritas.



2.- Pago de cuota anual. La gran mayoría de las instituciones financieras, obligan al titular de la tarjeta a pagar una cantidad anual para disponer de ella, independientemente de que se haya o no utilizado.

3.- La posibilidad de comprar sin tener que desembolsar dinero en efectivo, supone el peligro para el titular de la tarjeta de gastar más de lo debido.

### **1.7 Instituciones facultadas para emitir tarjeta de crédito**

Como es de todos sabido el acto jurídico, mercantil y crediticio de la tarjeta de crédito, no está regulado dentro de la legislación mexicana, ya que simplemente ha sido reglamentada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Banco de México, siendo éste último quien en Julio del 2004, dio a conocer las *“Reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de Banca Múltiple y las sociedades financieras de objeto limitado en la emisión y operación de tarjetas de crédito”*, mismas que fueron publicadas en el Diario Oficial de fecha 4 de Agosto y entraron en vigor el 1° de Octubre del mismo año.

A finales de los años sesenta, debido a la difusión que adquirió la tarjeta de crédito, se hizo necesaria su reglamentación, que en este caso fue por medio de la intervención de la autoridad hacendaria quien adoptó la iniciativa para ello y que por conducto de la entonces Comisión Nacional Bancaria y de Seguros (hoy Comisión Nacional Bancaria y de Valores), dirigió a los Bancos la Circular 555, que transcribía el oficio número 305-39455, de noviembre de 1967, en donde la SHCP daba a conocer por primera vez el “Reglamento de las Tarjetas de Crédito Bancarias”, en las que en su Capítulo Primero, “De las Tarjetas de Crédito”, artículo 1, estipulaba de manera expresa lo siguiente:

*“Art. 1. **Sólo los bancos** de depósito podrán expedir tarjetas de crédito, sujetándose a lo dispuesto en el presente reglamento, a sus adiciones y reformas y a las demás disposiciones aplicables.*

*Para que dichos bancos puedan expedir tarjetas de crédito deberán solicitar autorización a la Secretaría de Hacienda, la cual podrá otorgarla discrecionalmente, oyendo en cada caso la opinión de la Comisión Bancaria y del Banco de México. A la solicitud deberán acompañar un estudio que contenga las bases técnicas y financieras del sistema de tarjetas de crédito.”*

Del artículo antes señalado, se desprende que aún y cuando los bancos tienen la facultad para emitir tarjetas de crédito, están condicionados en tanto no se otorgue su aprobación por parte de las entidades regulatorias ya descritas.

Posteriormente en los años de 1981, 1986, 1990, 1995 y 2004, se expidieron otras reglas generales destinadas a reorganizar el funcionamiento de la tarjeta de crédito, sin embargo la última vez que la SHCP expidió tales reglas fue en 1981 y las posteriores las emite el Banco de México, siendo la mas reciente la de fecha 4 de Agosto del 2004, de la que se desprende en su regla SEGUNDA lo siguiente:

*SEGUNDA.- La emisora, en la expedición de Tarjetas, deberá ajustarse a lo previsto en estas Reglas y en las demás disposiciones aplicables.*

Como se puede observar, esta regla reciente ya no manifiesta de manera expresa que solo los bancos podrán expedir tarjetas de crédito, como lo señalaba en un principio el artículo 1° del reglamento de 1967, no obstante dicha situación, se sobreentiende que la emisora como institución de crédito, sigue teniendo dicha facultad, con apego a lo estipulado en el artículo 46 de la Ley de Instituciones de crédito que en su parte medular de la fracción VII, expresa:

*“Artículo 46 Las instituciones de crédito sólo podrán realizar las operaciones siguientes: ....*

*VII. Expedir tarjetas de crédito con base en contratos de apertura de crédito en cuenta corriente.”*

Por obvias razones, la institución de crédito denominada Banco, debe de acreditar la relación jurídica con el tarjetahabiente, esto mediante un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, del cual aún y cuando se trata de un contrato de adhesión, nacen derechos y obligaciones para las partes contratantes.

Como podemos apreciar, no existe una estructuración legal de tipo formal para establecer el nacimiento, existencia y circulación de este contrato, en opinión de diversos autores, la SHCP, BANXICO y la CNBV, han tomado la calidad legislativa aplicando reglamentos y demás procedimientos para su uso y aplicación.

Pese a estas incongruencias jurídicas, dicha tarjeta de crédito está regida por **reglas básicas**, misma que debe de reunir las siguientes características, de acuerdo a lo mencionado en las reglas que recientemente fueron dadas a conocer y que son; “**Reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de banca múltiple y las sociedades financieras de objeto limitado en la emisión y operación de tarjetas de crédito**”, precisamente en la regla CUARTA, que establece lo siguiente:

*CUARTA.- Las Tarjetas se expedirán siempre a nombre de una persona física, serán intransferibles y deberán contener al menos, lo siguiente:*

- a) La mención de ser tarjeta de crédito y que su uso está restringido al territorio nacional, o bien, que su uso podrá hacerse tanto en el territorio nacional como en el extranjero;*
- b) La denominación social de la Emisora que la expida;*
- c) El número de la tarjeta;*
- d) El nombre del Tarjetahabiente y espacio para su firma autógrafa o codificada electrónicamente;*
- e) La mención de que su uso sujeta al Titular a las disposiciones establecidas en el Contrato correspondiente;*
- f) La mención de ser intransferible, y*
- g) La fecha de vencimiento.*

## CAPITULO II

### 2. CONCEPTO Y CARACTERES JURÍDICOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO BANCARIA

#### 2.1. Definición de tarjeta de crédito

Etimológicamente la palabra “Tarjeta” como tal, proviene del latino “Tarjia” y este vocablo a su vez del antiguo nórdico “Targa”, que significa ESCUDO.

Por otro lado la palabra “Crédito”, proviene del latín “Credere” que significa creer, dar en préstamo, confiar,<sup>1</sup> es decir, era el derecho que una persona tenía de recibir de otra alguna cosa, dinero o determinada prestación o sea que “Crédito” se puede definir como la fe o confianza que tiene una persona por su solvencia moral o económica.

Gilberto Moreno Castañeda, en su obra titulada “La Moneda y la Banca en México”, dice que crédito “es aquella que se emplea para denotar la confianza a que una persona se hace merecedora por la idoneidad de su conducta, por su apego a la verdad, por la puntualidad en el cumplimiento de sus obligaciones, por la firmeza en la realización de sus propósitos, asimismo impuestos. Pero la connotación del término se estrecha cuando se aplica al campo de las relaciones jurídicas y se dice entonces que media el crédito cuando en un contrato bilateral se difiere, en beneficio de una de las partes, el cumplimiento de la obligación”.

Por su parte, el Maestro Rafael de Pina establece que Crédito, “es el derecho que tiene una persona (acreedora) de recibir de otra (deudora), la prestación a que ésta se encuentra obligada”.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> RODRÍGUEZ CASTRO, Santiago, “Diccionario Etimológico Griego-Latín del Español”, Editorial Esfinge, Octava Edición, México 2001, p.146

<sup>2</sup> DE PINA VARA, Rafael, “Diccionario de Derecho” Editorial Porrúa, Décimo Quinta Edición, México 1988, p. 194.

Con relación a la Tarjeta de Crédito bancaria, la definición convencional y objetiva en el mundo comercial bancario y de acuerdo al manual emitido por Banco Nacional de México en su momento Sociedad Nacional de Crédito, hoy S.A., determina que “La tarjeta de crédito es una laminilla de plástico grabada, con los datos de una persona que tiene derecho a recibir de otras personas físicas o morales, mercancías o servicios y aún dinero, a la presentación de la laminilla y mediante la firma de pagarés a la orden de la Institución Bancaria que expidió la laminilla”.

Por su parte, el autor Carlos Felipe Dávalos define técnicamente a la tarjeta de crédito bancaria, como “el plástico que legitima al titular como el acreditado de un contrato de apertura de crédito bancario, cuya aceptación por un proveedor lo identifica como uno de los miembros del grupo de comerciantes ante los cuales el tarjetahabiente puede obligar al banco acreditante, haciendo uso del monto disponible a su favor”.<sup>3</sup>

Arturo Díaz Bravo, argumenta que “es el documento que permite a su tenedor legítimo, disponer del crédito abierto a su favor por el emisor de la tarjeta, para efectuar consumos de la más diversa índole”.<sup>4</sup>

Por definición del Maestro Miguel Acosta Romero, señala que “es un documento privado, fabricado de material plástico, que lleva impresos determinados símbolos y el logotipo del banco emisor, la fecha de expedición, la fecha de vencimiento, el nombre del tarjetahabiente, los números correspondientes para identificar su cuenta y además la firma del tarjetahabiente”.<sup>5</sup>

Dentro del contenido de la revista de cultura financiera “Proteja su Dinero”<sup>6</sup>, menciona que “es un producto financiero mediante el cual un banco otorga una línea de crédito revolvente por cierta cantidad de dinero. Se formaliza mediante un contrato en que la

---

<sup>3</sup> DÁVALOS MEJÍA, Carlos Felipe, “Derecho Bancario y Contratos de Crédito”, Editorial Oxford, Segunda Edición, México 2002, p. 954.

<sup>4</sup> DÍAZ BRAVO, Arturo, Ob. cit. p. 58

<sup>5</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel, Ob. cit. p.556

<sup>6</sup> “PROTEJA SU DINERO” revista mensual, Año 3, Volumen I, Núm. 47, febrero 2004, editada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México, p. 15

institución se obliga a pagar por cuenta del tarjetahabiente los bienes y servicios que éste adquiera, y el cliente se obliga a pagar al banco los cargos que haya hecho, más los intereses y comisiones que generen”

La tarjeta de crédito, también llamada *dinero de plástico o el poder de la firma*, son un instrumento financiero lanzado al mercado, el cual ha dado pie a la comercialización de bienes y servicios en los últimos años, que como lo dice el maestro Acosta Romero, se convierte en un acelerador económico<sup>7</sup>, teniendo como resultado el que se desplace de manera mas frecuente la moneda y los billetes, conjuntamente con los cheques.

De las definiciones antes expuestas, se puede concluir que la Tarjeta de Crédito *es un medio de pago, por virtud del cual, una institución de crédito, otorga el derecho de uso a su titular, previa firma del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, a fin de poder obtener bienes y servicios, después de la presentación del plástico y firma autógrafa en el voucher respectivo ante el negocio afiliado.*

Como es de todos sabido, la mecánica que opera al hacer uso de la tarjeta de crédito, consiste en que el usuario o tarjetahabiente de la misma, para poder adquirir los bienes o servicios que ofrecen los negocios afiliados, debe suscribir un pagaré a favor de la Institución de Crédito correspondiente, siendo entregada dicha nota de pago por medio del establecimiento afiliado, contra la presentación del plástico.

## **2.2 Elementos personales**

Dentro del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente para la tarjeta de crédito, participan a saber, tres elementos personales y que el tratadista Dávalos Mejía, señala que son; “el Banco, el tarjetahabiente y los proveedores”.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel, Oc. cit. p. 536

<sup>8</sup> DÁVALOS MEJÍA, Carlos Felipe, Ob. cit. p. 954

Para conocer a cada uno de los elementos antes descritos, basta decir que:

**El Banco** como intermediario financiero y de acuerdo a la Ley de Instituciones de Crédito, precisamente en su artículo 2º, se determina que se trata de una institución de crédito, quien presta el servicio de banca y crédito denominada Institución de Banca Múltiple.<sup>9</sup>

Dicho intermediario financiero, mediante el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, que básicamente se trata de un contrato de adhesión, se convierte en acreditante, al poner a disposición del tarjetahabiente como acreditado, una suma de dinero, hasta por el límite de crédito que le ha establecido el propio Banco, misma que podrá disponer por medio del uso de la tarjeta de crédito en negocios afiliados, sucursales o equipos automatizados.

**El tarjetahabiente.**- Es la persona física que tiene la relación jurídica con el Banco, al formalizar la misma mediante el consentimiento expreso, después de haber firmado el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, adquiriendo el derecho de uso de la tarjeta de crédito, así como también sujetándose a las cláusulas contenidas en el propio contrato de adhesión.

**Los proveedores,** considerados como aquellos negocios afiliados o empresas comerciales, que tienen como fin, la prestación de bienes o servicios a la presentación de la tarjeta de crédito por su propio titular, siendo importante señalar que aún y cuando no existe una relación contractual y directa con el tarjetahabiente, impera la obligación del comercio de prestar los bienes o servicios a que se dedica su giro, de acuerdo al contrato de afiliación que tiene establecido con la institución bancaria correspondiente.

### **2.3. Elementos convencionales**

La tarjeta de crédito, que es expedida por el banco y usada por el tarjetahabiente ante los proveedores afiliados.

---

<sup>9</sup> “Ley de Instituciones de Crédito”, Editorial Luciana, México 2002, p.1

El contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, celebrado entre el banco y el tarjetahabiente por un límite de crédito preestablecido.

El voucher, pagare o nota de venta, que el tarjetahabiente firma a favor del banco por la adquisición de bienes o servicios consumidos o adquiridos.

El contrato con los proveedores o negocios afiliados, que se celebra entre el banco y los proveedores, quienes se comprometen a recabar los pagares que sean firmados por el tarjetahabiente y depositarlos en el banco contra su pago.

### **2.3.1. Naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito**

Algunos aspectos se han señalado con gran relevancia sobre la tarjeta de crédito, pero resulta de gran interés e importancia el cuestionar lo siguiente; ¿se le puede considerar como título de crédito o no?, la respuesta es muy obvia de acuerdo a lo señalado a continuación.

Como se sabe, la tarjeta de crédito es un instrumento privado, dado que la misma es emitida por una institución bancaria, la cual solamente sirve para identificar a su titular acreditado, derivado de un contrato de apertura de crédito, o simplemente a aquellas personas que son autorizadas para disponer en forma total o parcial, de la cantidad o límite de crédito que el Banco pone a su disposición como tarjetahabientes.

Como es de todos sabido, para utilizar una tarjeta de crédito a fin de obtener bienes o servicios previa firma del mejor conocido como voucher, es necesaria la exhibición del plástico al proveedor o negocio afiliado, lo cual quiere decir, que lo que se hace con la tarjeta de crédito no es pagar, sino simplemente el proveedor identifica al portador del plástico, como acreedor de confianza, aceptando vender a crédito, de acuerdo a lo estipulado en el mismo contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, que el propio usuario formalizó con la institución bancaria.



Dentro de la obra Nuevo Derecho Bancario, el autor Acosta Romero, manifiesta que la tarjeta de crédito, “no lleva incorporado ningún derecho, ni es autónomo, respecto de la relación causal, por lo cual no puede considerársele como título de crédito”.<sup>10</sup>

Sin embargo el maestro Dávalos Mejía, establece que “dentro de las semejanzas existentes de los elementos en la tarjeta con los títulos de crédito son; son la incorporación, legitimación y literalidad”.<sup>11</sup>

Primeramente argumenta que el derecho que incorpora la tarjeta de crédito es un derecho de uso, que porta la posibilidad de utilizar el crédito que fue otorgado por la institución bancaria y que para poder hacerse uso de la misma, el titular se debe legitimar, es decir, no se trata de una tarjeta que pueda utilizarse por cualquier persona distinta a quien tiene ese derecho. Tal legitimación radica en que el negocio afiliado debe obligadamente, verificar que la firma plasmada en el voucher, corresponda con la registrada en el plástico respectivo. Y por último, al igual que los títulos de crédito, la tarjeta de crédito debe contener una literalidad, en cuya omisión, el titular no puede beneficiarse en su uso, por lo que en este caso debe de insertarse la mención de ser Tarjeta de Crédito, la cual no puede ser transferible ya que siempre se genera a nombre de una persona física.

Así las cosas, si bien es cierto la tarjeta de crédito, de acuerdo a lo estipulado por el autor Dávalos Mejía, contiene ciertos elementos que se presumiría se trata de un título de crédito, lo cual no es así, ya que en su literalidad contiene la mención de que su uso está sujeto a las condiciones establecidas en el contrato de apertura de crédito, como uno de los requisitos que estipulan en las reglas que emite Banco de México, por lo tanto carece de autonomía para poder considerarse como tal.

La tarjeta de crédito es un mero elemento de identificación, no es un contrato, sino el efecto de un contrato.

---

<sup>10</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel, Ob. cit. p. 557

<sup>11</sup> DÁVALOS MEJÍA, Carlos Felipe, Ob. cit. 953

La tarjeta de crédito no es una carta de crédito, ni instrumento de crédito porque la tarjeta no es un contrato y no vale por sí, sino que vale en la medida que exista el contrato anterior entre la entidad emisora y el cliente usuario, por lo cual se emite y se regula su uso.

La mera tarjeta no serviría para reclamar derechos o cumplir obligaciones porque no contiene en sí misma, elemento alguno que sustente tales pretensiones.

Similares argumentos pueden expresarse acerca de su consideración como título. Un título es un instrumento que se vale por sí mismo, pues incorpora en su propia materialidad su valor económico y el valor jurídico de reclamar su pago o la contraprestación de que se trate, por la sola propiedad de su titular, sin necesidad de exhibir otra causa que le otorgue validez. No ocurre esto con la tarjeta de crédito, pues la misma necesita como condición ineludible de validez, estar soportada por un contrato.

Tal contrato da facultades al emisor para suspender o anular la tarjeta a su criterio, lo cual es incompatible con la naturaleza de un título de crédito.

Asimismo, la tarjeta tiene plazo de vencimiento y es renovable automáticamente.

En ese orden de ideas, la tarjeta de crédito no pertenece en propiedad a quien la usa. Los contratos de emisión de tarjeta de crédito, estipulan por una necesidad propia, la propiedad de la tarjeta por parte de su emisor.

El usuario es un número tenedor de la tarjeta, tan es así que cuando existe la necesidad del tarjetahabiente de alguna reposición por robo o extravío del plástico, se le cobra una comisión con el valor material del mismo.

La tarjeta no es causa jurídica, no genera derechos ni obligaciones, sino que es en sí una consecuencia jurídica cuya causa es un contrato, el cual genera los derechos y obligaciones para las partes, es decir, del usuario y emisor de la tarjeta de crédito.

De lo anteriormente descrito, se desprende que la tarjeta de crédito al no llevar incorporado un derecho y ni mucho menos la existencia de autonomía, se concluye que no se trata de un título de crédito, ya que no da ninguna acción en contra del Banco, así como tampoco del negocio afiliado, pues todas las acciones derivan del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente que es celebrado con el Banco.

Es importante hacer énfasis que la tarjeta de crédito al no estar destinada a circular y al servir solamente para identificar a quien tiene derecho a exigir la prestación que en ella se consigna, no se puede hablar de un título de crédito, tal y como se estipula en el artículo 6° de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

### **2.3.2. Contrato de apertura de crédito en cuenta corriente**

Dentro del concepto de Apertura de Crédito, se reviste una doble acepción; la primera se traduce en el fenómeno jurídico del acreditamiento (conceder crédito) y como tal, sirve de base conceptual a la mayoría de las operaciones activas realizadas por los Bancos.

Con la segunda acepción, se entiende como un contrato típico cuyos principios pueden aplicarse a otros, bajo sus propias modalidades.

El acreditamiento se define como “la posibilidad dada al acreditado de acudir al patrimonio de acreditante hasta concurrencia de una suma determinada”<sup>12</sup>.

Consiste en el poder o facultad de que se goza, el acreditado, para utilizar a su libre arbitrio la suma puesta a su disposición dentro de ciertas condiciones que veremos más adelante. Dentro de esta posición, todo contrato que implique la existencia de una disponibilidad a favor de una persona, o sea la facultad de demandar la entrega de una suma de dinero, corresponde a la estructura general de la apertura de crédito y es una forma de ésta.

---

<sup>12</sup> GAY DE MONTELLA, R, “Operaciones de Bolsa y de Banca”, Barcelona 1957, p. 299

### 2.3.2.1 Definición y elementos

De acuerdo a lo que se establece en el artículo 291, entendemos por contrato de apertura de crédito, a “la obligación del acreditante de poner una suma de dinero a disposición del acreditado o a contraer por cuenta de éste una obligación para que él mismo haga uso del crédito concedido en la forma y términos o condiciones convenidos, quedando obligado el acreditado a restituir al acreditante las sumas de que disponga o a cubrirlo oportunamente por el importe de la obligación que contrajo y en todo caso pagarle los intereses, prestaciones, gastos y comisiones que se estipulen”.<sup>13</sup>

De esta definición se puede concluir que el objeto del contrato, su razón de ser para ambas partes, pero en forma específica para el acreditado, es contar con una disponibilidad, esto es con la posibilidad de obtener crédito de dinero o de firma dentro de cierto tiempo si el contrato se ha celebrado a plazo o en forma indefinida; si ésta es la modalidad adoptada en el acuerdo, modalidad que caracteriza y diferencia a éste del mutuo, tiende a satisfacer necesidades eventuales y futuras, no actuales.

Por otro lado Banco Nacional de México, establece que “la apertura de crédito es un contrato, a corto, mediano y largo plazo, por el cual el Banco se obliga a poner una cantidad de dinero a disposición del acreditado y/o a contraer una o varias obligaciones por su cuenta. El acreditado puede hacer uso del crédito, en la forma, términos y condiciones establecidas en el contrato respectivo”.<sup>14</sup>

En vía de confirmación sobre lo antes expuesto, conviene recordar que:

**“Artículo 2384.- El mutuo es un contrato por el cual el mutuante se obliga a transferir la propiedad de una suma de dinero o de otras cosas fungibles al mutuuario, quien se obliga a devolver otro tanto de la misma especie y calidad”.<sup>15</sup>**

---

<sup>13</sup> “Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito”, Ediciones Fiscales ISEF 2002

<sup>14</sup> Sistema de Capacitación Bancaria SICABAN, “Introducción a Cartera y Créditos Comerciales”, Banco Nacional de México, 1983, p. 15

<sup>15</sup> “Código Civil del Distrito Federal”, Ediciones Fiscales ISEF 2001

Después de haber invocado el concepto en materia civil, veamos ahora el concepto en materia mercantil:

*“Artículo 358.- Se reputa mercantil el préstamo cuando se contrae en el concepto y con expresión de que las cosas prestadas se destinen a actos de comercio y no para necesidades ajenas de éste. Se presume mercantil el préstamo que se contrae entre comerciantes”.*<sup>16</sup>

Por su parte, el maestro Arturo Díaz Bravo<sup>17</sup>, manifiesta que de los citados elementos de mercantilidad, su finalidad es meramente comercial de este préstamo o bien su otorgamiento entre comerciantes, deben operar en la apertura de crédito, tal y como se ha señalado con antelación, precisamente del contenido en el artículo 291 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, debiendo recordar que cuando se trata de un Banco como acreditante, el contrato deberá reputarse mercantil, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 75 fracción XIV, del Código de Comercio.

El contrato en comento, se ha estructurado en la práctica bancaria, y lógicamente desarrollado en ella, pero no es un contrato exclusivamente bancario, sino que puede ser celebrado entre particulares; aún así, normalmente quienes celebran dichos contratos son los Bancos y en el desarrollo de esta Tesis, se hará referencia como sujetos ó elementos personales del contrato a los Bancos y a los particulares como clientes, a quienes se les puede considerar como acreditante y acreditado respectivamente.

Debemos de agregar en cuanto al contenido del artículo 291 de la Ley General de Títulos y Operaciones de crédito, que “en el contrato de apertura de crédito, se producen dos efectos; uno inmediato que consiste en la concesión del crédito por el acreditante al acreditado; y otro futuro o eventual al retirar las partidas puestas a su disposición por el acreditante o utilizar la firma de éste en la asunción de las obligaciones por cuenta del acreditado”.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> “Código de Comercio”, Ediciones Fiscales ISEF 2002

<sup>17</sup> DÍAZ BRAVO, Arturo, Ob. cit. p. 44

<sup>18</sup> CERVANTES AHUMADA, Raúl, Ob. cit. p. 246

En cuanto a los elementos personales del contrato, como ya se mencionó, son por una parte el acreditante, en el caso que nos ocupa es el Banco y por otra parte el acreditado.

Ahora bien, con respecto a los elementos propios del contrato, éste debe contener provisiones relativas a elementos comunes a todos los contratos y a saber son:

a).- Cuantía.- El contrato precisa de una cuantía máxima hasta la cual el Banco esté dispuesto a obligarse, la cual comprende los desembolsos que por capital e intereses haga el banco, las comisiones y gastos en que deba de incurrir para el correcto funcionamiento de sus obligaciones.

b).- Plazo.- Este elemento no forma parte de la definición de la apertura de crédito, pues en realidad no es esencial que exista un término de duración para el contrato ya que la mayoría de los sistemas bancarios es posible celebrarlo por tiempo indefinido.

Cuando existe un plazo, éste se refiere por regla general a situaciones como, en que tanto tiempo deberá pagar el acreditado la suma de la cual dispuso o los intereses que ella cause o bien, algún otro gasto o remuneración que se deriva de la relación contractual.

c).- Forma y utilización.- El contrato debe contener en que forma puede ser utilizado el crédito. Tal utilización, puede ser directa por el acreditado o por terceros que actúan siguiendo sus instrucciones. Uno y otro pueden demandar crédito en dinero y en firma. La utilización del crédito por terceros debe pactarse por las siguientes razones; cabe la posibilidad de que la admisión del tercero por parte del Banco importe un cargo al crédito, sin haberse acordado tal modalidad; o bien, puede suceder que el Banco rechace justificadamente el acreditamiento hacia el tercero.

d).- Remuneración.- Otra cláusula ordinaria en el contrato es la que establece la forma de remuneración que generalmente consiste en un sistema de comisiones en la concesión del crédito principal y de los intereses.

e).- Garantías.- Si para responder de las eventuales obligaciones a su cargo se conviene que el cliente preste determinadas garantías o se obligue a suscribir un pagare por cada disposición, deberán estas circunstancias dejarse estipuladas en el contrato por regla general.

f).- Causales de terminación unilaterales.- Si la ley no las consagra, deberán ser pactadas en el contrato respectivo; la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, establece en su artículo 301 que el crédito se extinguirá, cesando en consecuencia el derecho del acreditado a hacer uso de él en lo futuro, por alguna o algunas de las seis causales que para tal efecto señala.

### **2.3.2.2 Clases del Contrato**

El contrato de apertura de crédito puede ser de diversas clases, en atención a los distintos elementos como son:

1.- Por su Objeto material:

a).- De dinero, en el cual el acreditante se obliga a poner a disposición del acreditado ciertas cantidades de dinero en efectivo.

b).- De Firma, donde el acreditante asume la obligación de aceptar, suscribir, endosar o avalar títulos de crédito por cuenta del acreditado.

En esa tesitura es oportuno hacer énfasis de lo siguiente:

Si el contrato recae sobre dinero, el acreditado puede disponer a la vista de la suma respectiva, a menos que se estipule otra cosa, en atención lo que se establece en el artículo 295 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

Pero si el acreditante sólo asume cualquiera de las obligaciones antes descritas, en la figura que se conoce como apertura de crédito por firma o por aval, el acreditado se obliga a proveer al acreditante los fondos suficientes, a más tardar el día hábil anterior a la fecha en que el documento correspondiente deba ser pagado por el acreditante. No obstante dicha situación se podría pactar que la provisión se realice con posterioridad.

2.- Por su forma de disposición:

a).- Simples, que se agota en una disposición extinguiéndose la operación.

b).- Cuenta corriente, en el que se da un límite de crédito, haciéndose abonos y disposiciones.

3.- Por la garantía:

a).- Al descubierto (sin garantía).

b).- Con garantía, que puede ser personal como la fianza o aval; o que puede ser real como la prenda, hipoteca o fianza.

4.- Por el destino:

a).- Libre.

b).- Especial como habilitación o avío y refaccionarios, comerciales o hipotecarios.

### **2.3.2.3 Características Jurídicas.**

Atendiendo a todo lo antes expuesto, podemos concluir o atribuir caracteres jurídicos al contrato de apertura de crédito, afirmando que se trata de:



Contrato principal, que existe por si mismo, es decir, tiene existencia propia, no depende de ningún otro contrato.

Oneroso, porque estipula provechos y gravámenes recíprocos.

Conmutativo, las prestaciones que se deben las partes son ciertas y determinadas, de manera que su cuantía puede determinarse desde su celebración.

De tracto sucesivo, las obligaciones de las partes están concebidas para que se cumplan por un periodo de tiempo más o menos largo y no en una sola vez, ni menos en forma simultánea con su celebración, ya que las prestaciones son continuas o repetidas a intervalos periódicos.

Bilateral, porque en la mayoría de los sistemas, al momento de la celebración del contrato, surgen obligaciones a cargo de ambas partes, por el banco al conceder crédito de dinero o firma y del cliente remunerarlo por ese servicio, es decir, origina derechos y obligaciones para ambas partes.

Y por último, Consensual en oposición a real, ya que no requiere de la entrega del objeto o cosa alguna para su perfeccionamiento.

#### **2.3.2.4 Derechos y obligaciones de las partes**

##### **Del Banco o acreditante:**

El Banco se obliga a abrir una cuenta corriente hasta por una determinada cantidad, siendo importante hacer mención que dentro del límite del crédito no quedan comprendidos los intereses, las comisiones, cargos y demás gastos que se originan con motivo del mismo.

Entregar al cliente o acreditado una tarjeta de plástico personal e intransferible.

Enviar periódicamente un estado de cuenta donde se reflejen cada una de las disposiciones de dinero y pagos de capital e intereses que se realicen en un tiempo determinado.

A pagar, si así esta estipulado, intereses por las cantidades que resulten con saldo a favor del acreditado.

En caso de que el tarjetahabiente no se encuentre conforme con los cargos aplicados en su estado de cuenta y los mismos sean objetados en tiempo y forma, el acreditante tiene la obligación de dar a conocer mediante un análisis, si aquellos corresponden o no al cliente.

En caso de robo o extravío de la tarjeta de crédito, el banco está obligado a su bloqueo, cuando así lo solicite el tarjetahabiente.

### **Del cliente o acreditado:**

Pagar los cargos que haya efectuado a la tarjeta de crédito.

A pagar las comisiones anuales por concepto de apertura y renovación de su línea de crédito en cuenta corriente y cualquier otra comisión que se encuentre pactada, como la relativa a las comisiones por gastos de cobranza, cuando el cliente o tarjetahabiente incurre en pagos vencidos.

A pagar los intereses ordinarios y moratorios que en su caso se generen.

En caso de robo o extravío de la tarjeta de crédito, notificar de inmediato al banco que haya expedido la tarjeta, para que éste la cancele de manera inmediata y notifique a los negocios afiliados a fin de que rechacen los consumos intentados por quien no tiene derecho.

En caso de reclamaciones, deben de ser notificadas directamente al banco emisor de la tarjeta de crédito o en su defecto a las Unidades Especializadas de Atención del mismo banco o a la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

### **2.3.2.5 Cláusulas y condiciones principales**

La o las relativas a la garantía: Se establece el tipo de garantía que cubre cualquier incumplimiento del cliente o tarjetahabiente, la garantía generalmente es personal, es decir, que si al final del contrato queda un saldo a cargo del acreditado, este saldo podrá exigirse a él en primer lugar y después a la persona que haya firmado como aval o deudor solidario.

La o las relativas a la prescripción: Teniendo en cuenta que la prescripción es una forma de liberarse de la obligación que se haya contraído y cuyo cumplimiento no se exija durante el plazo que señale la ley, se puede decir que en estas cláusulas se establece que las obligaciones en general del contrato prescriben o caducan de acuerdo a la teoría general de las obligaciones mercantiles y de conformidad con lo establecido en el artículo 1047 del Código de Comercio, es decir, la regla general es que las obligaciones prescriben en 10 años, habiendo excepciones como las que se refieren a la rectificación de errores de cálculo, omisiones o duplicaciones que de manera general tiene un tiempo de seis meses contados a partir de la fecha de terminación del contrato o la que se refiere a las aclaraciones del estado de cuenta cuyo plazo hasta el 30 de Septiembre del 2004 era de 45 días contados a partir de la fecha de corte para poder reclamar al banco directamente, y que de acuerdo a las nuevas “reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de banca múltiple y las sociedades financieras de objeto limitado en la emisión y operación de tarjetas de crédito”, se incrementó el plazo a 90 días para tal efecto. Dicho ordenamiento entró en vigor a partir del 1º de Octubre del 2004.

La o las relativas a los gastos del contrato: Esto se refiere a que cualquier gasto o comisión que se genere por la disposición del dinero o por cualquier otra acción que

tienda al cumplimiento del contrato, salvo pacto en contrario, correrá a cargo del tarjetahabiente.

La o las relativas al límite de crédito: Se refieren básicamente a la cantidad que se determine como límite de crédito, la cual estará a disposición del cliente.

Existen casos en los que solo se establece que el banco en cualquier tiempo podrá determinar y modificar el límite de crédito.

La o las relativas a las tarjetas adicionales: Se establecen que los tarjetahabientes pueden solicitar tarjetas adicionales para uso de sus familiares con las mismas o diferentes capacidades que el titular.

La o las relativas a la cobertura económica de la tarjeta de plástico proporcionada: Esto se refiere a los establecimientos y negocios en donde se pueden hacer transacciones tales como negocios afiliados, sucursales bancarias, cajeros automáticos, ventas telefónicas, pagos automáticos de servicios, etc.

La o las relativas a las tasas de interés: Debe incluirse el procedimiento para calcular y establecer las tasas de interés que van a ser cobradas o pagadas a los saldos deudores o acreedores respectivamente.

La o las relativas a la fecha de corte: Se refieren a los parámetros y la periodicidad que se establezca para determinar la fecha de corte, la cual es detonante de un sin número de cuestiones, tales como el cálculo de intereses, comisiones, etc.

La o las relativas al pago mínimo: Se refiere al procedimiento de cálculo para determinarlo, es decir, se debe establecer con claridad cómo y qué factores se toman en cuenta para que se establezca una cantidad determinada.

Generalmente se estipula que el resultado del pago mínimo es la suma de las políticas propias del banco y los antecedentes del cliente.

#### **2.4 La relación jurídica entre banco y negocios afiliados.**

Con anterioridad se ha desarrollado el nexo que existe entre el Banco como acreditante y tarjetahabiente como acreditado, sin embargo es indispensable describir el vínculo entre el Banco y negocio afiliado, ya que para la función de una tarjeta de crédito, requiere necesariamente de una “relación jurídica trilateral”,<sup>19</sup> es decir, Banco-Tarjetahabiente-Negocio Afiliado.

El contrato de afiliación entre el proveedor de bienes o servicios y el banco, se puede decir que es atípico, dado que no existe ordenamiento alguno por virtud del cual se establezca tal relación, no obstante dicha situación, al no observarse una estructura legal de tipo formal para establecer el nacimiento, existencia y circulación de este contrato, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Banco de México y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, han tomado la calidad legislativa aplicando reglas y demás procedimientos para su uso y observancia.

Los negocios afiliados al sistema de tarjeta de crédito no tienen una relación deudor-acreedor con el tarjetahabiente, sino directamente con el banco, quien pagará el dinero que ampara los bienes o servicios otorgados, previa suscripción de vouchers o notas de venta por parte del tarjetahabiente y que presume la disposición de un crédito otorgado por la institución bancaria.

Por regla general, el personal de la institución bancaria, es quien lleva a cabo la afiliación de los establecimientos vendedores de bienes o servicios al sistema de tarjeta de crédito, ya sea por solicitud expresa del establecimiento o por visitas que realiza dicho personal, con la finalidad de convencerlo a que se afilie y se celebre el contrato respectivo.

---

<sup>19</sup> SIMÓN, Julio A., Ob. cit. p. 62

Para que un establecimiento sea susceptible de afiliación, se analiza la importancia del negocio en razón de su localización geográfica, volumen de ventas y reputación que guarde.

Una vez que es aceptado como negocio afiliado al sistema de tarjetas de crédito bancaria, se sujeta a las condiciones establecidas en un contrato de afiliación que es suscrito por ambas partes, es decir, entre proveedor y banco. Consecuentemente a ello, se provee de la papelería adecuada, máquinas transcriptoras, terminales punto de venta (TPV), publicidad y capacitación a su personal, para que bajo estas condiciones pueda empezar a operar de manera normal.

Dentro de las ventajas más comunes para los negocios afiliados se encuentran las siguientes:

Incremento de clientes potenciales que aumentaran sus ventas y ganancias.

Se tiene la posibilidad de elevar sus ventas por pagos con tarjeta de crédito a diferencia de las personas que pagan al contado.

Se evitan problemas de cobranza, al ser responsabilidad del sistema bancario a que está afiliado y no del proveedor.

La facturación recibida por los negocios afiliados, por la suscripción vouchers firmados por los tarjetahabientes, es depositada directamente en cuenta de cheques.

#### **2.4.1 Obligaciones de los Bancos y Negocios Afiliados.**

De igual manera las partes contratantes adquieren diversas obligaciones y que de manera importante son las siguientes:

### Negocio Afiliado:

Verificar que la tarjeta de crédito que se está presentando por el tarjetahabiente se encuentre vigente y solicitar al banco emisor de la tarjeta de crédito, la autorización correspondiente.

Corroborar que el número de la cuenta, nombre del tarjetahabiente y marca que aparecen al frente de la tarjeta, coincidan con los datos que aparezcan impresos en el voucher o nota de venta.

Recabar la firma del tarjetahabiente, comparándola con la estampada en el panel al reverso de la tarjeta.

Asimismo, el autor Erick Carvallo Yáñez, considera que las obligaciones adicionales y que se han introducido a la práctica bancaria, para los negocios afiliados al momento de la firma del contrato con el Banco son:

“Obligación de abrir una cuenta de cheques con la Institución de Crédito, a efecto de que se acrediten los importes que el negocio vaya aceptando mediante las tarjetas de crédito de los clientes.

Obligación del establecimiento comercial de pagar una comisión porcentual determinada al Banco, por cada cargo que se realice a una tarjeta de crédito, esto comúnmente genera que los negocios cobren de manera incorrecta y no permitida, una comisión mas al importe solicitado por el tarjetahabiente.

Obligación de enviar al Banco los vouchers suscritos por los tarjetahabientes.

Obligación de adquirir una terminal electrónica, para el procesamiento de datos”.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> CARVALLO YAÑEZ, Erick, “Nuevo Derecho Bancario y Bursátil Mexicano”, Editorial Porrúa, Sexta Edición México 2003, p. 95

### Banco:

Otorgar al negocio afiliado la autorización solicitada, ya sea mediante terminal punto de venta o telefónica, siempre y cuando la tarjeta de crédito se encuentra en estatus normal, es decir, no exista medida de prevención alguna por robo o extravío.

Proveer al negocio afiliado la papelería necesaria y suficiente para su mejor funcionamiento.

Pagar al negocio afiliado el importe de los vouchers facturados, mediante abono a la cuenta de cheques señalada por el mismo negocio.

Proporcionar a el negocio afiliado o al personal que éste indique, la capacitación y entrenamiento para la correcta realización de las operaciones y eficiente manejo de las maquinas transcriptoras y terminales punto de venta.

## **2.5. Terminología**

Una vez que se ha dado a conocer la definición de Tarjeta de Crédito, resulta importante el abordar algunos términos que comúnmente son utilizados dentro de las reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de banca múltiple en la emisión y operación de tarjetas de crédito, así como dentro de las cláusulas contenidas en un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, de las que nacen derechos y obligaciones en cuanto a la relación jurídica entre el acreditante y acreditado conocidos como banco y usuario respectivamente.

**Tarjetahabiente o cliente.-** Como su nombre lo dice, es la persona física que después de haber cubierto los requisitos necesarios ante la institución de crédito, se hace acreedora a recibir la tarjeta de crédito sujetándose a las normas y políticas debidamente establecidas en el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, es decir, es cuyo nombre se emite la tarjeta.



**Titular de la tarjeta de crédito.-** Es la persona que celebra de manera directa el contrato de apertura de crédito ante la institución bancaria.

**Adicional de la tarjeta de crédito.-** Es la persona física que por autorización expresa del titular de la tarjeta de crédito, se genera una tarjeta adicional, extendiéndose a ésta, los mismos derechos de uso, respondiendo el titular de los gastos generados con el plástico o plásticos correspondientes.

**Vigencia de la tarjeta de crédito.-** Es el tiempo que se encuentra establecido dentro del plástico, derivado de la apertura de crédito en cuenta corriente, existiendo un inicio y un fin para el uso de la tarjeta.

**Número de Identificación Personal (NIP).-** Es el número que de manera confidencial otorga la institución de crédito al tarjetahabiente, con la finalidad de realizar operaciones y obtener la prestación de servicios, mediante el uso de equipos y sistemas automatizados, como pueden ser cajeros automáticos y Banca Electrónica por medio de Internet.

**Banda Magnética.-** Es una herramienta que se utiliza por parte de las instituciones de crédito, misma que es colocada al reverso y a lo largo de la tarjeta de crédito, donde contiene la información necesaria, para que al momento de ser procesada por el lector magnético de los negocios afiliados o simplemente de cajeros automáticos, previo accesamiento del número confidencial, se otorgan los bienes o servicios deseados por el tarjetahabiente.

**Microchip.-** En la actualidad, además de la banda magnética, existen tarjetas de crédito denominadas inteligentes, que contienen un microchip, que no es sino un microprocesador que puede contener el historial completo del tarjetahabiente para su identificación inmediata, incluyendo entre otros datos, el Número de Identificación Personal, que garantiza la identificación del comprador para su propia

seguridad, la de la empresa que vende y la de la Institución Financiera que actúa como intermediario.

**Comisión anual.-** Es la cantidad que cobra la institución de crédito al tarjetahabiente, por el aniversario correspondiente.

**Límite de crédito.-** Es la suma de dinero que la institución de crédito pone a disposición del tarjetahabiente, a efecto de poder obtener bienes y servicios ante los negocios afiliados, cajeros automáticos y sucursales, siendo en estos dos últimos por medio de disposición de efectivo, sin que ello sobrepase el límite establecido en la cuenta de crédito.

**Sobregiro.-** Es la cantidad que rebasa el límite de crédito que tiene establecida el tarjetahabiente, lo cual implica el que se genere a su cuenta y por parte del Banco, una comisión correspondiente.

**Estado de cuenta.-** Es el documento oficial que envía el Banco al domicilio del usuario, donde se describe el registro de información sobre las operaciones derivadas del uso u omisión de la tarjeta de crédito, como pueden ser; límite de crédito, pagos, cargos por cobranza, intereses, comisiones y cargos realizados en negocios afiliados que se efectuaron o se generaron durante el periodo de un mes, asimismo se registra información importante como lo son; la tasa de interés, el número de cuenta, nombre y dirección del tarjetahabiente.

**Cargos por cobranza.-** Es aquella cantidad que derivada de una omisión o falta de pago oportuna por parte del tarjetahabiente, lo cual implica el que la institución de crédito con base a los mecanismos de cobranza administrativa tiene establecidos y que consisten en telefonemas, telegramas y comunicados por escrito que se hagan al cliente.

**Intereses ordinarios o normales.-** Es la cantidad que es aplicada a la cuenta del cliente, de acuerdo a la tasa de intereses establecida, cuando el importe total registrado en el estado de cuenta, no es cubierta en su totalidad, sino solo el mínimo a pagar.

**Intereses moratorios.-** Es la cantidad que se genera cuando el tarjetahabiente no hace al menos su pago mínimo de manera oportuna, es decir, es aquel importe que es cargado a la cuenta del cliente, cuando dentro del periodo mensual, no se registra pago alguno por parte del cliente o que si lo hay, no se cubre el mínimo requerido.

**Negocio Afiliado.-** Es el comercio, donde el tarjetahabiente después de haber presentado su tarjeta de crédito y firmado el voucher respectivo, previa autorización de la institución, obtiene bienes o servicios.

**Terminal Punto de Venta.-** Es el equipo electrónico que de acuerdo al contrato de afiliación, el Banco proporciona en comodato al negocio, a fin de que éste último al deslizar la tarjeta de crédito y ser leída la banda magnética del plástico, obtenga del centro bancario (emisor de la tarjeta) la autorización correspondiente.

**Voucher.-** Es mejor conocido como pagare o nota de venta, mismo que el cliente formaliza la relación jurídica ante el negocio afiliado e institución financiera al momento de plasmar su firma autógrafa.

**Bloqueo de la tarjeta de crédito.-** Por norma y política bancaria, el tarjetahabiente tiene la obligación de dar aviso a la institución bancaria, sobre el robo o extravío de la tarjeta de crédito o simplemente notificar que se esta utilizando de manera indebida, ya sea por los eventos descritos, por fraude o clonación del plástico, a fin de que el propio Banco la cancele de manera inmediata y evitar que la misma sea utilizada en lo subsecuente.

**Reposición de tarjeta de crédito.-** Es el momento en que después de que la tarjeta de crédito ha sido reportada por el tarjetahabiente como robada o extraviada o por uso fraudulento, la institución bancaria, genera una tarjeta de reposición a su cliente, con la finalidad de que siga contando con los mismos beneficios de uso, sujetándose a las mismas cláusulas contenidas en el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, que firmó en principio.

**Cajero Automático.**- Es el equipo automatizado que por medio del cual, el tarjetahabiente puede obtener dinero en efectivo, consulta de saldos y movimientos con la presencia física de la tarjeta de crédito, lectura de banda magnética y accesamiento del número de identificación que es otorgado por la institución financiera de manera confidencial.

**Buró de Crédito.**- Es la sociedad de información crediticia, que de acuerdo al artículo 5° de la ley correspondiente<sup>21</sup>, tiene como función, “la prestación de servicios consistentes en la recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales, así como a operaciones crediticias y otras de naturaleza análoga que éstas mantengan con Entidades Financieras y empresas Comerciales...”

## **2.6. Requisitos de apertura de tarjeta de crédito bancaria**

Anteriormente se pensaba que solamente la gente de alto poder adquisitivo, podía contar con ella, sin embargo hoy en día es muy raro que pagemos nuestras compras o comidas en restaurantes con dinero en efectivo, ya que cualquier persona que cubra los requisitos indispensables que son requeridos por las instituciones bancarias, puede contar con el tan deseado dinero de plástico para satisfacer sus propias necesidades, evitando como ya se dijo con antelación, el riesgo de traer consigo dinero en efectivo.

Evidentemente las instituciones de crédito, al recibir una solicitud de apertura de crédito en cuenta corriente, para la emisión de Tarjeta de Crédito, debe invariablemente cumplir con ciertos parámetros que se encuentran regulados dentro de la Ley de Instituciones de Crédito, concretamente en los artículos 65 y 115, para determinar la viabilidad de otorgar o no el crédito requerido, aunado a que se debe de cotejar los documentos solicitados con sus originales.

---

<sup>21</sup> “Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia”, Diario Oficial 15 de Enero 2002.

Para ser sujeto a crédito, el posible cliente de la institución Bancaria debe cumplir con las siguientes características y requisitos:

Edad.- Mayor de 18 años y menor de 64 años con 11 meses. En caso de que el cliente sea mayor de 65 años, se podrá aceptar la solicitud de crédito con la participación de un Obligado Solidario.

Ingreso mínimo requerido.- La mayoría de las instituciones bancarias requieren un ingreso mínimo de \$4.000.00 para el caso de solicitar tarjeta de crédito Clásica o \$12,000.00 para tarjeta de crédito Oro. Dichos ingresos pueden ser comprobados mediante la copia de su último recibo de nómina o copia de la última declaración anual de impuestos del último ejercicio inmediato anterior y con ingresos diferentes de cero (con sello de recibo de pago).

Firmas.- Las instituciones de crédito, requieren que el cliente además de firmar la solicitud contrato, autorice al Banco para ser revisado su historial crediticio ante el Buró de Crédito, con la finalidad de determinar si es susceptible de crédito o no. Las firmas requeridas deben de ser cotejadas con la registrada en la identificación oficial, ya que si alguna difiere, puede ser declinada la solicitud.

Nombre.- Tiene que ser idéntico al de la identificación presentada.

Teléfonos.- Debe contar con un teléfono particular o el de un familiar directo, que viva dentro de la misma ciudad o estado, los números de celulares y/o radio localizadores no son válidos en ningún caso.

Identificación.- Comúnmente se requiere como identificación oficial y con fotografía, la credencial de elector y pasaporte, ya que al parecer son los documentos más confiables.

Domicilio.- El comprobante de domicilio no es necesario si la identificación oficial presenta el mismo domicilio que el solicitante anota en la solicitud. Solo se aceptan los

siguientes comprobantes de domicilio; recibo de teléfono, recibo de luz, recibo de impuesto predial, estado de cuenta bancario a nombre del solicitante y recibo de agua entre otros.

Por último, una vez que han sido debidamente analizados los requisitos antes establecidos, así como la revisión de los datos contenidos en la solicitud de crédito, se determina aprobar o declinar el crédito solicitado, que en caso de ser este último supuesto, se dan a conocer las causas de rechazo al solicitante.

## **2.7. Ordenamientos regulatorios para la tarjeta de crédito bancaria**

### **2.7.1 Ordenamientos federales relacionados con tarjeta de crédito**

Es cierto que diversas leyes hacen referencia a la tarjeta de crédito, pero solamente la consideran de manera simple, para regular ligeramente algunos de sus aspectos.

En nuestro país, no existe un ordenamiento que regule íntegramente la creación, instrumentación, operación y las sanciones que pudieran derivarse en su caso, de este producto, en comparación con otros países que si lo hay, concretamente como en la República de Argentina, que en el año de 1999 promulgó la “Ley 25.065 Tarjetas de Crédito”, donde se establecen normas que regulan aspectos vinculados con el sistema de Tarjetas de Crédito, compras y débito, las relaciones existentes entre el emisor y titular o usuario, las definiciones y ley aplicable, así como las relacionadas al contrato de emisión de tarjeta de crédito.

Sin embargo si existen en la parte penal, precisamente en la Ley de Instituciones de Crédito, donde se consideran algunas conductas con tarjetas señaladas como ilícitos, pero al ser delito especial y no grave, se dificulta la imposición de las sanciones en perjuicio de los usuarios financieros o comúnmente llamados tarjetahabientes.

Adicionalmente el Código Penal Federal equipara al fraude ciertas conductas relacionadas con tarjetas de crédito, por lo que es necesario regular tipos penales específicos en materia de tarjeta de crédito.

Así las cosas, a continuación se dan a conocer ciertos ordenamientos de carácter federal y en especial a los artículos que hacen referencia a la tarjeta de crédito:

#### Ley de Sociedad de Información Crediticia.

Artículo 2º, fracción I, inciso d: Para créditos revolventes, como tarjetas de crédito y adquisición de bienes de consumo duradero, entre otros, cuando el cliente no haya realizado el pago requerido durante ciento veinte días o más días naturales, la Sociedad de Información Crediticia incluirá en su base primaria de datos una mala calificación para el usuario.

#### Ley de Ahorro y Crédito Popular.

Artículo 36: Facultades de las entidades de Ahorro y Crédito Popular, para llevar a cabo expedición de tarjetas de crédito.

#### Ley de Instituciones de Crédito.

Artículos 46, fracción VII: Facultad de las instituciones de expedir tarjetas de crédito con base en contratos de apertura de crédito.

Artículo 112 Bis, fracción I y II: Sanciones a quién produzca, reproduzca, introduzca al país, imprima o comercie tarjetas de crédito, sin consentimiento de quien esté facultado para ello o posea, utilice o distribuya tarjetas de crédito a sabiendas de que son falsas.

#### Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Artículos 31 y 172: Requisitos para que una deducción de impuestos sea aplicable, el que adquiera el bien o producto deducible, puede pagar con tarjeta de crédito a su nombre, cuando excedan de \$2,000.00.

### Ley del Impuesto al Valor Agregado.

Artículo 18 A: Se considerará como valor para los efectos del cálculo del impuesto, el valor real de los intereses devengados cuando estos deriven de créditos otorgados por las instituciones del sistema financiero a que se refiere el artículo 8 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta; en créditos otorgados a través de contratos de apertura de crédito o cuenta corriente en los que el acreditado o cuentacorrentista pueda disponer del crédito mediante el uso de tarjetas de crédito.

### Código Penal Federal.

Artículo 240 Bis: Se impondrán de tres a nueve años de prisión y de ciento cincuenta a cuatrocientos cincuenta días multa al que, sin consentimiento de quien esté facultado para ello produzca, introduzca al país, enajene, altere, adquiera, posea o detente sin causa legítima tarjetas o documentos utilizados para el pago de bienes y servicios, para disposición de efectivo, o esqueletos de cheque.

Artículos 386: Se considerará fraude y se sancionará con pena igual, al que ponga en circulación tarjetas u otro objeto que se utilice en substitución de la moneda legal.

Artículo 387 fracción IX: Falsificación y utilización indebida de títulos al portador, documentos de crédito público y documentos relativos al crédito.

### Ley de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Artículos 16: Se entiende que se presta el servicio en territorio nacional en el caso de intereses y demás contraprestaciones que paguen residentes en México a los residentes en el extranjero que otorguen crédito a través de tarjetas, cuando en el territorio nacional se utilice la tarjeta.



Artículo 54: Cuando el cobro o cargo por un bien o servicio se haga en forma automática al recibo telefónico, o a una cuenta de tarjeta de crédito a otro recibo o cuenta que le lleven al consumidor, el proveedor y el agente cobrador deberán advertir esto al consumidor en forma clara, ya sea en la publicidad, en el canal de venta o en el recibo.

“Reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de banca múltiple y las sociedades financieras de objeto limitado en la emisión y operación de tarjetas de crédito”.

Reglas de Banco de México de Agosto del 2004, entró en vigor 1º Octubre del 2004: Concentra toda la normatividad en materia de tarjeta de crédito, los puntos más importantes son: Establece las características y contenido de la tarjeta. Establece que el titular de la tarjeta solo podrá ser una persona física. Detalla el contenido del contrato de apertura de crédito. Se detallan las operaciones que se pueden cargar al c contrato de apertura de crédito. Detalla el contenido del estado de cuenta y los plazos para su objeción. Señala los plazos y forma para dar aviso de robo o extravío de la tarjeta. Señala el procedimiento de aclaración de cargos.

### **2.7.2. Ordenamientos locales sobre tarjeta de crédito**

En este apartado podremos analizar que al no estar tipificadas en el Código Penal Federal las diversas actividades cometidas en torno a la tarjeta de crédito, algunos de los estados de la republica mexicana, como son; Chiapas, Durango, Estado de México, Oaxaca, Puebla, Quintana Roo y el Distrito Federal, regulan de manera diferente las conductas en materia de tarjeta de crédito, por lo que se hace necesario establecer como graves dichos tipos penales y homologarlos en los demás estados de la República o tipificarlos como federales, para que sean aplicables a nivel nacional.

A continuación se enfatiza sobre el contenido de los ordenamientos que hacen alusión a la tarjeta de crédito en materia penal, pero en el ámbito local (Código Penal).

CHIAPAS:

*Artículo 199. A quien engañando a alguien o aprovechándose del error en que este se halla, obtenga ilícitamente alguna cosa ajena o alcance un lucro indebido, se le impondrán las siguientes sanciones:*

*Fracción IX.- Al que para obtener un lucro indebido ponga en circulación fichas, tarjetas u otros objetos de cualquier material como signos convencionales en sustitución de la moneda legal.*

DURANGO:

*Artículo 337. Comete el delito de fraude el que engañando a otro o aprovechándose del error en que este se halla, se haga ilícitamente de una cosa o alcance un lucro indebido.*

*Artículo 338. Igualmente comete el delito de fraude:*

*Fracción IX. El que para obtener un lucro indebido, ponga en circulación fichas, tarjetas u otros objetos de cualquier material, como signos convencionales en sustitución de la moneda legal;*

ESTADO DE MÉXICO:

*Artículo 173. Al que dolosamente haga uso de un objeto o documento falso o alterado, pretendiendo que produzca efectos legales, se le impondrá prisión de uno a cuatro años y de treinta a doscientos cincuenta días multa.*

*Se impondrá la misma pena al que dolosamente haga uso de un documento verdadero expedido a favor de otro como si fuera expedido para si.*

*Artículo 174. Se impondrán de cuatro a diez años de prisión y de ciento cincuenta a quinientos días de salario mínimo de multa al que:*

*I.- Produzca, imprima, enajene aun gratuitamente, distribuya, altere o falsifique tarjetas, títulos o documentos para el pago de bienes y servicios o para disposición de efectivo, sin consentimiento de quien esté facultado para ello;*

*II.- Adquiera, utilice, posea o detente indebidamente, tarjetas, títulos o documentos para el pago de bienes y servicios, a sabiendas de que son alterados o falsificados;*

*III.- Adquiera, utilice, posea o detente indebidamente, tarjetas, títulos o documentos auténticos para el pago de bienes y servicios, sin consentimiento de quien esté facultado para ello;*

*IV.- Altere los medios de identificación electrónica de tarjetas, títulos o documentos para el pago de bienes y servicios; y*

*V.- Acceda indebidamente a los equipos de electromagnéticos de las instituciones emisoras de tarjetas, títulos o documentos para el pago de bienes y servicios o para disposición de efectivo.*

*Las mismas penas se impondrán a quien utilice indebidamente información confidencial o reservada de la institución o persona que legalmente esté facultada para emitir tarjetas, títulos o documentos utilizados para el pago de bienes y servicios.*

*Si el sujeto activo es empleado o dependiente del ofendido, las penas aumentarán en una mitad.*

*Artículo 306. Igualmente comete delito de fraude:*

*Fracción X. El que para obtener un lucro indebido, ponga en circulación fichas, tarjetas u otros objetos de cualquier materia, como signos convencionales en sustitución de la moneda legal.*

OAXACA:

*Artículo 348 Bis. Comete el delito de secuestro express el que prive de la libertad a otra persona, con el objeto de obtener un lucro mediante el uso de cualesquiera de los siguientes medios: tarjetas de crédito, tarjetas de débito, títulos de crédito, medios electrónicos, informáticos, mecánicos, en especie o efectivo.*

*Al que cometa el delito señalado en el párrafo anterior, se le impondrá la pena de diez a quince años de prisión y multa de quinientos a setecientos treinta días de salario.*

PUEBLA:

*Artículo 245 Bis.- Se impondrá prisión de tres a nueve años y multa de ciento cincuenta a cuatrocientos días de salario:*

*I.- Al que produzca, imprima, enajene aun gratuitamente, distribuya o altere tarjetas, títulos, documentos o instrumentos utilizados para el pago de bienes y servicios o para disposición de efectivo, sin consentimiento de quien esté facultado para ello;*

*II.- Al que adquiera, utilice o posea, tarjetas, títulos, documentos o instrumentos para el pago de bienes y servicios o para disposición de efectivo, a sabiendas de que son alterados o falsificados;*

*III.- Al que adquiera, utilice, posea o detente indebidamente, tarjetas, títulos o documentos auténticos para el pago de bienes y servicios o para disposición de efectivo, sin consentimiento de quien esté facultado para ello;*

*IV.- Al que altere, copie o falsifique los medios de identificación electrónica, cintas o dispositivos magnéticos de tarjetas, títulos, documentos o instrumentos para el pago de bienes y servicios o para disposición de efectivo; y*

*V.- Al que acceda indebidamente a los equipos y sistemas de cómputo o electromagnéticos de las instituciones emisoras de tarjetas, títulos, documentos o instrumentos, para el pago de bienes y servicios o para disposición de efectivo.*

*Las mismas penas se impondrán, a quien utilice indebidamente información confidencial o reservada de la institución o persona que legalmente esté facultada para emitir tarjetas, títulos, documentos o instrumentos para el pago de bienes y servicios o para disposición de efectivo.*

*Si el sujeto activo es empleado o dependiente del ofendido, las penas aumentaran en una mitad.*

#### QUINTANA ROO:

*Artículo 153.- Se aplicará de seis meses a tres años de prisión y de veinticinco a doscientos días multa al que cometa el delito de fraude cuyo monto no exceda de mil días de salario mínimo general vigente en el Estado. Si excede de dicha cantidad, la sanción será de tres a doce años de prisión y de cincuenta hasta cuatrocientos días multa.*

*XV.- Al que por medio de tarjetas, títulos o documentos falsos relacionados con instituciones bancarias o comerciales, o bien auténticos, pero adquiridos indebidamente y sin autorización de quien está facultado para ello, haga el pago de cualquier bien o servicio u obtenga dinero en efectivo para sí o para otro. Si el sujeto activo es empleado o dependiente del ofendido, las penas aumentarán en una mitad más.*

*Artículo 189 Bis.- Se impondrá hasta una mitad más de las penas previstas en el artículo anterior, al que:*

*I.- Produzca, imprima, enajene aún gratuitamente, distribuya o altere **tarjetas, títulos**, documentos o instrumentos utilizados para el pago de bienes o servicios o para disposición en efectivo, sin consentimiento de quien esté facultado para ello.*

*II.- Adquiera, posea o detente ilícitamente tarjetas, títulos, documentos o instrumentos para el pago de bienes y servicios o para disposición de efectivo a sabiendas de que son alterados o falsificados.*

*III.- Copie o reproduzca, altere los medios de identificación electrónica, cintas o dispositivos, magnéticos de documentos para el pago de bienes o servicios o para disposición en efectivo.*

*IV.- Accese indebidamente los equipos y sistemas de cómputo o electromagnéticos de las instituciones emisoras de tarjetas, títulos, documentos o instrumentos para el pago de bienes y servicios o para disposición de efectivo.*

*Las mismas penas se impondrán a quien utilice indebidamente información confidencial o reservada de la institución o persona que legalmente esté facultada para emitir tarjetas, títulos, documentos o instrumentos para el pago de bienes y servicios o para disposición de efectivo.*

*Si el sujeto activo es empleado o dependiente del ofendido, las penas aumentarán hasta en una mitad más.*

**DISTRITO FEDERAL:**

*Artículo 336. Se impondrán de tres a nueve años de prisión y de cien a cinco mil días multa al que sin consentimiento de quien esté facultado para ello:*

*I.- Produzca, imprima, enajene, distribuya, altere o falsifique tarjetas, títulos o documentos utilizados para el pago de bienes y servicios o para disposición de efectivo;*

*II.- Adquiera, utilice, posea o detente tarjetas, títulos o documentos para el pago de bienes y servicios, a sabiendas de que son alterados o falsificados;*

*III.- Adquiera, utilice, posea o detente, tarjetas, títulos o documentos auténticos para el pago de bienes y servicios, sin consentimiento de quien esté facultado para ello;*

*IV.- Altere los medios de identificación electrónica de tarjetas, títulos o documentos para el pago de bienes y servicios;*

*V.- Acceda a los equipos electromagnéticos de las instituciones emisoras de tarjetas, títulos o documentos para el pago de bienes y servicios o para disposición de efectivo;*

*VI.- Adquiera, utilice o posea equipos electromagnéticos o electrónicos para sustraer la información contenida en la cinta o banda magnética de tarjetas títulos o documentos, para el pago de bienes o servicios o para disposición de efectivo, así como a quien posea o utilice la información sustraída, de esta forma; o*

*VII.- A quien utilice indebidamente información confidencial o reservada de la institución o persona que legalmente esté facultada para emitir tarjetas, títulos o documentos utilizados para el pago de bienes y servicios, o de los titulares de dichos instrumentos o documentos.*

*Si el sujeto activo es empleado o dependiente del ofendido, las penas se aumentarán en una mitad.*

Como se puede observar del contenido de cada uno de los preceptos antes invocados, únicamente tratan o mencionan a la tarjeta en materia penal, seis estados de la república mexicana y el Distrito Federal, lo cual es de gran preocupación tanto para tarjetahabientes e instituciones bancarias, ya que la gran demanda de la tarjeta de crédito se

concentra en las grandes zonas que rodean a la Ciudad de México, así como en las ciudades que tienen mas afluencia turística, lo cual debe de ser considerado para poder implementar medidas de seguridad, que permitan reducir los riesgos frente a los constantes fraudes o mal uso que se da a la tarjeta de crédito, esto por el perjuicio o detrimento hacia los usuarios y por que no, a los mismos Bancos.



## **CAPÍTULO III**

### **3. PROBLEMÁTICA ACTUAL POR EL USO DE TARJETA DE CRÉDITO ROBADA O EXTRAVIADA Y AUTORIDADES COMPETENTES PARA LA SOLUCIÓN A CONFLICTOS.**

#### **3.1. Impacto social por robo o extravío de tarjeta de crédito bancaria.**

Como se ha dicho uno de los instrumentos bancarios más dinámicos y mejor desarrollados en la sociedad moderna, es la denominada tarjeta de crédito.

Sin embargo, como consecuencia del uso intensivo de éstas por parte de los usuarios, se han venido presentando diversos problemas. Uno de ellos consiste en el cobro indebido de cantidades por parte de los bancos a los tarjetahabientes, bien por causas administrativas atribuibles a la institución bancaria o por conductas fraudulentas de bandas debidamente organizadas e incluso de los establecimientos afiliados al sistema bancario para recibir pagos con tarjetas crediticias.

Para la delincuencia organizada o desorganizada es mucho más redituable asaltar a clientes que saquear fondos bancarios, pues el botín obtenido en los asaltos a tarjetahabientes equivale al triple de las pérdidas por robo a sucursales bancarias.

“Según el informe del Departamento de Investigación de Robo a tarjetahabientes de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, el promedio mensual por robo bancario es de 805 mil pesos, en comparación a los asaltos a usuarios de la banca, generan un botín de dos millones 555 mil pesos al mes. En dicho informe, difundido en la primera plana de Milenio Diario, entre Enero y Agosto del 2002, se iniciaron 45 averiguaciones previas por

robo a sucursal bancaria, mientras en el mismo periodo se presentaron 797 denuncias por robo a cuentahabientes.”<sup>1</sup>

En estos tiempos, nadie está inmune a las campañas globales para eliminar el fraude con tarjetas de crédito, ni siquiera los presidentes de las empresas o las asociaciones de tarjetas de crédito. Los bancos y las tiendas tienen todo un ejército de computadoras en busca de patrones extraños de gastos y todos los días congelan el uso de miles de tarjetas con poca o sin ninguna advertencia.

Master Card ofrece su programa de detección de fraude a todos los emisores de sus tarjetas en el mundo, incluyendo Latinoamérica, pero es decisión de cada emisor proveerle o no este servicio a sus clientes.

A su vez los Bancos latinoamericanos miembros de la red de Visa, monitorean los patrones de gasto de los tarjetahabientes para evitar fraudes. Como parte del programa para prevención de fraudes de Visa y sus Bancos miembros en la región, cuando una tarjeta presenta una repentina inconsistencia en el patrón, el Banco verificará la legitimidad de la transacción y de considerarlo necesario, bloqueará la cuenta.

Ciertamente, el robo o extravío de tarjetas de crédito que son sujetas a un inevitable fraude con un impacto social, ocurre no nada mas en México sino en diferentes países del mundo, por tal motivo diversas asociaciones o comisiones, tratan de prevenir este flagelo que afecta en gran medida a los usuarios, ejemplo de ello, la AUSBANC (Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios) de España y de la cual la CONDUSEF (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros) de México, forma parte integrante en el ámbito internacional, ha dado a conocer en su país, recomendaciones para el cuidado de las tarjetas bancarias, esto por el uso fraudulento que se incrementa cada año, tal y como se transcribe de manera textual en la siguiente nota:

---

<sup>1</sup> “PROTEJA SU DINERO” revista mensual, Año 2, Volumen I, Núm. 32, Noviembre 2002, editada por la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México, p. 4

*“Todas las delegaciones de Ausbanc, han participado en la campaña que con gran éxito ha desarrollado la asociación sobre seguridad en las tarjetas bancarias con el apoyo del Ministerio de Sanidad y Consumo y el Instituto Nacional de Consumo. En cada una de ellas se ha celebrado una rueda de prensa que contó con una magnífica respuesta por parte de los medios que se han hecho eco de la advertencia sobre el incremento del uso fraudulento de las tarjetas de débito y crédito que, actualmente se calcula, llega a los 12 millones de euros mensuales. Asimismo se ha trasladado a los usuarios, mediante la distribución de carteles y folletos, las recomendaciones precisas para evitar riesgos innecesarios en la utilización de este medio de pago, lo que haya que hacer en caso de robo o pérdidas de las tarjetas y qué pasos se deben seguir si se ha producido el fraude. En las ruedas de prensa se ha dejado constancia de la inseguridad del sistema y de la responsabilidad que deben asumir las entidades, asunto sobre el que los tribunales ya se han manifestado en diversas ocasiones resolviendo demandas interpuestas por Ausbanc Consumo. Las cifras del fraude, con ser importantes, no dejan de ser pequeñas en comparación con el movimiento total de este sistema que llega a los 100,000 millones de euros al año con unos beneficios para bancos y cajas de 2000 millones. También dentro de esta campaña se han celebrado Jornadas Informativas, abiertas a todos los públicos, en Madrid Barcelona y Sevilla.”<sup>2</sup>*

Evidentemente el problema que se presenta en la práctica por el uso de la tarjeta de crédito, es la facilidad con la cual se le puede extraviar o robar a su tenedor legítimo, existiendo con ello la gran posibilidad de que se use fraudulentamente por un tercero ajeno a la operación derivada del contrato de apertura de crédito, que desde inicio fue celebrada por el tarjetahabiente.

Para evitar esta situación, nos dice una cláusula del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, que en caso de robo, extravío, fraude o retención en cajeros automáticos, el cliente o tarjetahabiente deberá de notificarlo telefónicamente de manera inmediata al banco emisor de la tarjeta de crédito.

---

<sup>2</sup> “AUSBANC” revista mensual, Enero 2005, Núm. 175. Editada por la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios, España. p. 82

Sin embargo, al momento de que el propio usuario se da cuenta del robo o extravío de su tarjeta, ya se pudo haber hecho mal uso de ella, por tal motivo algunas instituciones de crédito como Banco Nacional de México, S.A., BBVA Bancomer, S.A. y Santander Serfin S.A., han implementado programas de protección a sus clientes, por el reporte por robo o extravío de su tarjeta, protección que será determinada por el propio Banco, de acuerdo a la valoración y análisis a la queja planteada por el usuario, tomando en cuenta las normas y políticas establecidas en cada Banco.

Frente a este tipo de situaciones, quien siempre termina perjudicado es el tarjetahabiente que, de inicio, se lleva la sorpresa de que le están cargando en su estado de cuenta gastos que no hizo. Es en este momento donde empieza el problema: solicitar una aclaración al Banco que le otorgó la tarjeta de crédito, reunir todos los requisitos que le solicitan para dar inicio a su aclaración y posteriormente dar seguimiento a la misma para que sea resuelta a la brevedad.

### **3.2. Las instituciones de crédito de banca múltiple y la atención a reclamaciones de sus tarjetahabientes.**

#### **3.2.1. Instituciones de crédito**

El definir a las Instituciones de crédito es tanto como delimitar contenidos, y nada más difícil de precisar qué es lo que debemos entender como tal o por bancos.

Las leyes no suelen formular una definición al respecto, sin embargo para algunos tratadistas, entre ellos Arcangelli y Koch, ante la ausencia de una noción legal aceptable, debe de acudir a las teorías y práctica bancarias, y utilizar también las indagaciones de los economistas y de los técnicos.

“Algunos entienden que la banca no es otra cosa que el ejercicio profesional y empresarial por cuenta propia y por cuenta de otros, de negocios de dinero y títulos de crédito.

No obstante, el criterio que tiene más adeptos sostiene que es banquero el comerciante que toma dinero de quien lo tiene disponible y lo da al que lo necesita, lucrando con un interés y mediando entre la oferta y la demanda.”<sup>3</sup>

Por su parte Humberto Enrique Luis Torres, argumenta que “las instituciones de crédito son de vital importancia para el desarrollo económico de una sociedad, ya que operan como grandes receptoras y canalizadoras de recursos. Por una parte reciben créditos del público ahorrador y, por otra, colocan esos recursos mediante el otorgamiento de créditos a las personas físicas, a las empresas o al gobierno”.<sup>4</sup>

De lo anterior se desprende que los bancos esencialmente operan concretamente con los recursos monetarios de terceros, es decir, del público ahorrador y no del propio banco.

### **3.2.2. Ley de Instituciones de Crédito**

Primeramente es necesario señalar que la Ley de Instituciones de Crédito, tiene como objeto:

La regulación de servicios de banca y crédito.

La organización y el funcionamiento de las instituciones de crédito

Las operaciones y actividades que la misma podrá realizar.

Su sano y equilibrado desarrollo.

La protección de los intereses del público.

Los términos en que el Estado ejerce la rectoría financiera del sistema mexicano.

#### **3.2.2.1. Sujetos de la ley**

Las instituciones de crédito, de acuerdo a la Ley de Instituciones de Crédito en su artículo 2, establece que podrán ser; las Instituciones de Banca Múltiple y las Instituciones de

---

<sup>3</sup> GUZMÁN HOLGUÍN, Rogelio “Derecho Bancario y Operaciones de Crédito”, Editorial Porrúa, Primera Edición México 2002, p. 89

<sup>4</sup> RUIZ TORRES, Humberto Enrique, “Derecho Bancario”, Editorial Oxford, Primera Edición, México 2003, p. 36

Banca de Desarrollo mejor llamadas como Sociedades Nacionales de Crédito, que para el análisis y desarrollo de este punto, se hace necesario el ubicar a las instituciones de banca múltiple o intermediarios financieros, que realizan operaciones de banca y crédito como sociedades anónimas, esto en términos del artículo 9 fracción I del ordenamiento invocado.

### **3.2.3. Instituciones de Banca Múltiple**

El concepto que el autor Ruiz Torres nos da, es que: “La Banca Múltiple es aquella que presta a sus clientes una amplia gama de servicios bancarios: recibe depósitos, realiza operaciones de crédito hipotecario o refaccionario, practica operaciones de fideicomiso, emite bonos bancarios, promueve la organización y transformación de toda clase de empresas o sociedades mercantiles.”<sup>5</sup>

Dentro del conjunto de dichas instituciones que comúnmente se conoce como Banca Comercial, se encuentran por ejemplo, Banamex, S.A., BBVA Bancomer, S.A., HSBC, S.A., Santander Serfin, S.A. entre otros.

Ciertamente dentro de la Ley de Instituciones de Crédito, el concepto de Banca Múltiple esta íntimamente ligada al concepto de sociedad anónima, debido a que aquella se puede constituir solamente bajo este último concepto.

La sociedad anónima o cualquier otra forma de sociedad mercantil, no son sinónimos de banca múltiple, dado que la anónima es solo una forma societaria cuando la banca múltiple es una de las dos formas de prestar el servicio de banca y crédito que reconoce nuestro derecho.

El doctor Acosta Romero, señala que “en México, la banca universal o múltiple puede ser definida como una sociedad anónima a la que el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, le ha otorgado concesión para dedicarse al

---

<sup>5</sup> RUIZ TORRES, Humberto Enrique, Ob. cit. p. 42

ejercicio habitual y profesional de banca y crédito en los ramos de depósito, ahorro, financiero, hipotecario, fiduciario y servicios conexos”.<sup>6</sup>

En esa tesitura, es importante mencionar la fecha de esta publicación, ya que como se puede observar, la LIC de 1990, artículo 8º en vigor, a diferencia de la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares LGICOA de 1941 en el mismo precepto, ya no se utiliza el término “concesión”, sino el de “autorización”.

Por su parte Dávalos Mejía, establece que “a pesar de que en el texto de la LIC, el concepto de banca múltiple está indisolublemente ligado al concepto de sociedad anónima, pues aquélla sólo se puede constituir bajo el ropaje legal de ésta, una y otras son cosas bien distintas”.<sup>7</sup> En este sentido, la anónima es una forma societaria y la banca múltiple es una de las dos formas de prestar el servicio de banca y crédito, por lo que en consecuencia la banca múltiple es el **qué** y la anónima es el **cómo**, es decir, la sociedad anónima bancaria determina como está constituida y la banca múltiple, que hace o en su caso, cual es la forma de hacer la banca.

De acuerdo a lo señalado en el párrafo que antecede, es pertinente destacar que el Primer Tribunal Colegiado en materia Civil del Tercer Circuito, en ejecutoria localizable en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, tomo XIII, marzo de 2001, página 1765, resolvió:

***INSTITUCIONES DE CRÉDITO. EL CONCEPTO DE BANCA MÚLTIPLE ES DIFERENTE AL DE SOCIEDAD ANÓNIMA.*** De la interpretación de los artículos 8o. y 9o. De la Ley de Instituciones de Crédito se concluye que el concepto de "banca múltiple" y el de "sociedad anónima" son diferentes, pues la anónima es una forma societaria y la banca múltiple es simplemente una de las dos maneras de prestar el servicio de banca y crédito que reconoce nuestro derecho; es decir, la sociedad anónima es la forma legal como se constituye la persona

---

<sup>6</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel, “La Banca Múltiple”, Editorial Porrúa, México 1981, p.217

<sup>7</sup> DÁVALOS MEJÍA, Carlos Felipe, Ob. cit. p. 646

*jurídica, y la banca múltiple es la forma de hacer la banca; por tanto, quien constituye la entidad jurídica es la sociedad anónima, independientemente de la forma como preste el servicio de la banca.*

*Amparo en revisión 1303/2000. Paletas Manhattan, S.A. de C.V. y otra. 19 de octubre de 2000. Unanimidad de votos. Ponente: Héctor Soto Gallardo. Secretario: Miguel Ángel Rodríguez Torres.*

Definitivamente la Ley de Instituciones de Crédito, no define el concepto de banca múltiple, sino que solo se refiere a las dos posibilidades de prestar el servicio de banca y crédito tal y como se dispone en su artículo 2º que a la letra dice:

*“Se considera servicio de banca y crédito la captación de recursos del público en el mercado nacional para su colocación en el público, mediante actos causantes de pasivo directo y contingente, quedando el intermediario obligado a cubrir el principal y, en su caso los accesorios financieros de los recursos captados”*

En base a lo dispuesto por el precepto antes descrito, el servicio de banca y crédito supone la captación de recursos en el mercado nacional para su colocación, lo cual significa que los intermediarios financieros pueden recibir dinero del público de manera directa es decir; por ventanilla, transferencias electrónicas de fondos o de manera indirecta mediante la emisión y colocación de títulos o valores entre el público inversionista.

Los recursos captados por los intermediarios financieros, provienen del público ahorrador o inversionista que en determinado momento no los necesita y como consecuencia los deposita o invierte en un banco, dándole a éste la posibilidad de poner dichos recursos en manos de quienes los necesitan a través de operaciones de financiamiento, dándose de esta manera el fenómeno conocido como intermediación bancaria o intermediación del dinero y del crédito.



Así las cosas, el pasivo directo que se menciona en el artículo invocado, se refiere a la obligación que adquiere el intermediario financiero frente al depositante o inversionista con motivo de la realización de actos cuyo objeto es la captación de recursos financieros, siempre y cuando tales obligaciones estén sujetas a un plazo o bien que el intermediario tenga la certeza que el cumplimiento de las mismas debe verificarse en un momento determinado, como por ejemplo; los depósitos bancarios a la vista o a plazo retirable los días preestablecidos o pagares liquidables al vencimiento.

### **3.2.3.1. Características de la Banca Múltiple.**

Naturaleza Jurídica.- Se trata de sociedades anónimas de capital fijo, organizadas de conformidad con la Ley de Instituciones de Crédito y para los que ésta no prevea, supletoriamente son aplicables las normas contenidas en la Ley General de Sociedades Mercantiles, de acuerdo a lo señalado en el artículo 9 de la LIC.

Forma de creación.- Mediante escritura pública de su acta constitutiva aprobada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, asimismo debe inscribirse en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio.

Requisito Inicial.- Para organizarse y operar como institución de Banca Múltiple, se requiere la autorización del gobierno federal misma que se otorga discrecionalmente por la SHCP, escuchando la opinión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Banco de México. Dicha autorización se debe publicar en el DOF y en dos periódicos de mayor circulación, tal y como se establece en el artículo 8º de la Ley de Instituciones de Crédito.

### **3.2.4. Clasificación de las Operaciones Bancarias**

#### **De servicios**

Son las llamadas operaciones neutras, las cuales no implican por sí mismas la existencia de activos o pasivos para la institución, como lo pueden ser el servicio de cajas de

seguridad, el fideicomiso, el giro y la orden de pago, avalúos, cuentas individuales del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), compraventas de divisas, oro y plata, etc.

### **Pasivas**

Este tipo de operaciones obedecen a un criterio contable y no jurídico, en el que se demuestra que el intermediario financiero ha recibido crédito del público y por lo tanto existe una obligación a su cargo. Puede afirmarse que son aquellas operaciones en las que las instituciones reciben dinero de terceros, es decir, que éstos son acreedores y las instituciones deudoras, son las que la doctrina califica como pasivas y el origen de los fondos puede ser de los recursos del público o del ahorro de la población. De este tipo de operaciones, las instituciones contraen adeudos y por consecuencia se generan pasivos a su cargo. (del artículo 56 al 64 de la Ley de Instituciones de Crédito)

### **Activas.**

Las operaciones activas atienden un criterio contable al otorgar crédito al público y por ello deben registrar obligaciones a su favor en el activo contable del banco, por lo que en este sentido, las instituciones se convierten en acreedoras y por ende existen activos a su favor.

En ese orden de ideas y a manera de dar continuidad al tema que nos ocupa, es importante hacer mención a las operaciones activas, son aquellos recursos que pueden ser colocados por los bancos en el mercado nacional, mediante las operaciones pasivas que se captan del público ahorrador, lo cual da origen a la intermediación bancaria, siendo posible el otorgar crédito a sus clientes entre otros, la expedición de tarjetas de crédito con base en contratos de apertura de crédito en cuenta corriente, de acuerdo a la facultad que se concede a las instituciones de crédito, en el artículo 46 fracción VII de la LIC. (del artículo 65 al 76 de la Ley de Instituciones de Crédito.)

### 3.2.5. Atención a reclamaciones de tarjetahabientes.

Resulta necesario el señalar que todo tipo de reclamaciones u objeciones tiene su base esencial en los estados de cuenta que son emitidos por la institución bancaria. En ellos debe de contenerse los siguientes conceptos, de acuerdo a la disposición Vigésima de las Reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de banca múltiple y las sociedades financieras de objeto limitado en la emisión y operación de tarjetas de crédito, que a la letra señala:

*“VIGÉSIMA.- En caso de que exista algún saldo o movimiento en la Cuenta, la Emisora deberá enviar mensualmente al Titular un estado de cuenta indicando, cuando menos, la información siguiente:*

- a) El nombre del Tarjetahabiente;*
- b) El número de Cuenta;*
- c) La fecha de corte;*
- d) La fecha límite de pago, señalando que cuando dicha fecha corresponda a un día inhábil bancario, el pago podrá realizarse el siguiente día hábil bancario;*
- e) El número de Días del periodo;*
- f) El pago mínimo;*
- g) El detalle de los cargos incluyendo los nombres de los Establecimientos, la fecha de cargo y el monto de la transacción, correspondientes a cada Tarjeta;***
- h) Las tasas de interés expresadas en términos anuales simples;*
- i) Los intereses generados, el concepto y el monto de las comisiones cargadas;*
- j) Los pagos efectuados;*
- k) El promedio de saldos diarios;*
- l) Los saldos a la fecha de corte;*
- m) El monto de crédito disponible, y*
- n) En su caso, el saldo a favor y la tasa de interés aplicable.”*

La impugnación del estado de cuenta o la discrepancia de los consumos que en él aparezcan podrán ser rechazados por el cliente dentro de los 90 días que siguen a la fecha de corte, por lo que si éste no es recibido, el cliente deberá solicitarlo a la institución para poder objetarlo en tiempo y forma, como lo previene la disposición antes descrita.

De igual manera el uso de tarjeta de crédito se encuentra respaldado por las medidas de seguridad que se tiene implementadas como protección al tarjetahabiente, sobre los riesgos que pudiesen generarse por el robo o extravío de tarjetas de crédito; tales medidas tienen su base esencial en las multicitadas reglas que emite Banco de México, precisamente en la regla Vigésima Quinta, que en su parte medular expresa:

“VIGÉSIMA QUINTA.- En caso de robo o extravío de la Tarjeta, una vez que la Emisora reciba el aviso respectivo, deberá bloquearla y sólo podrá efectuar cargos a la Cuenta por operaciones celebradas con anterioridad.”

Una de las obligaciones que tienen las instituciones de crédito de la banca múltiple ante sus tarjetahabientes y que se han establecido dentro del capítulo II de esta Tesis, es dar la debida atención y seguimiento a todas y cada una de las reclamaciones que se generan por el mal uso de la tarjeta de crédito, mismas que tienen su origen por desconocimiento de cargos por suscripción de vouchers o notas de venta en negocios afiliados, cargos por disposiciones de efectivo en cajero automático o en las mismas sucursales.

La debida atención a que se hace énfasis en el párrafo que antecede, podrá ser posible, siempre y cuando el tarjetahabiente manifieste en tiempo y forma mediante la vía telefónica y por escrito, la inconformidad sobre los cargos registrados en su estado de cuenta, esto en atención a lo que se establece en el propio contrato de apertura de crédito en cuenta corriente que es celebrado con el Banco, así como lo estipulado dentro de la cláusula Vigésima Octava de las reglas que emite Banco de México<sup>8</sup> y que a la letra dice:

---

<sup>8</sup> “Reglas a las que habrán de sujetarse las Instituciones de Banca Múltiple y las Sociedades Financieras de Objeto Limitado en la Emisión y Operación de Tarjetas de Crédito” Diario Oficial de la Federación, 4 de Agosto del 2004.

*“VIGÉSIMA OCTAVA.- En caso de que el Titular no esté de acuerdo con alguno de los cargos que aparezcan en el estado de cuenta, podrá objetarlo dentro del plazo señalado por la Emisora, el cual no podrá ser menor a noventa Días contados a partir de la fecha de corte, pudiendo el Titular dejar de hacer el pago de dichos cargos, así como el de cualquier otra cantidad generada con motivo de éstos, en tanto no se resuelva la aclaración”*

Ciertamente la institución de crédito que es emisora de la tarjeta de crédito, de igual manera deberá de dar respuesta a su tarjetahabiente dentro del plazo que se establece en la cláusula antes descrita, precisamente en su párrafo tercero, mismo que reza lo siguiente”.

*“Una vez recibida la solicitud de aclaración, la Emisora tendrá un plazo de noventa Días para enviar al Titular un dictamen en el que, de ser el caso, se establezca la procedencia del cargo y se anexe copia legible del pagare correspondiente. En el evento de que la operación no hubiere implicado la existencia de un pagare o comprobante firmado de la transacción, la Emisora proporcionará copia legible de la evidencia considerada para determinar la procedencia del cargo y la forma en la que se verificó la legitimidad de la transacción.”*

### **3.2.5.1. Procedimiento aclaratorio.**

Después de que el tarjetahabiente verifica los movimientos que se registran en su cuenta, ya sea por medio del estado de cuenta que recibe de la institución de crédito o simplemente por los medios automatizados como cajeros automáticos o Internet y observa que algunos no le corresponden, debe de comunicarlo directamente al Centro de Atención Telefónica del Banco, a fin de que se notifique cuales son los cargos objetados y en consecuencia se le proporcione un número de folio, con el cual se dará seguimiento a su inconformidad.

Independientemente de lo anterior, el tarjetahabiente está obligado a requisitar una solicitud de aclaración, que deberá ser recibida por el Banco. En dicha solicitud se deberá de narrar los hechos materia del reclamo, incluyendo el importe de cada uno de los cargos no reconocidos.

Posteriormente a ello, el Banco dentro del plazo estipulado en las reglas que emite Banco de México, llevará a cabo la investigación y análisis correspondiente, con la finalidad de poder deslindar responsabilidades, que en caso de que los cargos no correspondan al reclamante, tendrán que ser abonados a su cuenta, conjuntamente con los intereses y comisiones que se hayan generado, estos en caso de que existan; pero en el supuesto de que los mismos si correspondan al usuario, se notificará el motivo por el cual quedaron bajo su responsabilidad o que simplemente le corresponden, soportando tal decisión con los documentos respectivos, que evidentemente ante esto, el cliente deberá cubrir las cantidades por concepto de la suerte principal así como sus accesorios.

Es lógico que los usuarios o clientes de servicios financieros, al no estar de acuerdo con la decisión adoptada por la institución de crédito, al manifestar que los cargos reclamados quedan bajo su responsabilidad, tratan de tener un acercamiento mas directo con el Banco, con la finalidad de que se modifique su postura, teniendo como alternativa hasta antes de acudir al órgano de protección a los usuarios, presentar su inconformidad a las Unidades Especializadas de Atención que forman parte del mismo Banco, de las cuales a continuación se realizará una descripción mas detallada.

### **3.3. Las Unidades Especializadas de Atención.**

#### **3.3.1. Antecedentes.**

Derivado de la Ley Federal de Protección al Consumidor de 1992, que en cierta forma es mas eficaz que la de 1975, se introduce en México el fenómeno que Guillermo F.

Margadant S. denomina, “acciones de grupo, *class action*”<sup>9</sup>, que la Procuraduría Federal de la Defensa del Consumidor puede ejercer en representación de todo un grupo de consumidores.

Dentro de la Ley de Instituciones de Crédito, precisamente en su Título Sexto, que esta dedicado a la Protección de los Intereses del Público y que hasta el 5 de Enero del año 2000 se involucraba en el artículo 118-B a las Unidades Especializadas, fue derogado por la entrada en vigor del artículo 50 Bis en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

No hay que perder de vista que las instituciones que integran actualmente la protección de los intereses del público, respecto a la Ley de Instituciones de Crédito, se encuentran: el Secreto Bancario (Art. 117); información a autoridades financieras del exterior (Art. 117 Bis); Secreto Fiduciario (Art. 118); revisión de modelos de contratos de adhesión (Art. 118 A); cuidar los intereses del público en caso de huelga de las instituciones de crédito (Art. 121) y; participación de las instituciones de Banca Múltiple en el mecanismo preventivo y de protección al ahorro bancario (Art. 122) que fue derogado por el artículo décimo octavo transitorio de la Ley de Protección al Ahorro Bancario y publicado en el Diario Oficial de fecha 19 de Enero de 1999.

En ese orden de ideas, es importante enfatizar que los dos artículos faltantes por invocar dentro del título ya señalado son el 119 y 120, los cuales fueron derogados por el artículo segundo transitorio de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicado en el Diario Oficial de fecha 18 de Enero de 1999.

Como se ha señalado, en el Diario Oficial de la Federación, el 5 de Enero del 2000, se publicó el decreto que modifica la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, con el fin de incorporar, entre otros, el contenido del artículo 50 Bis, relativo a la

---

<sup>9</sup> MARGADANT S. Guillermo F., “Introducción a la Historia del Derecho Mexicano”, Editorial Esfinge, Décima Quinta Edición, México 1998, p. 285

creación en las Instituciones Financieras de las Unidades Especializadas y que en su parte medular establece lo siguiente:

*“Artículo 50 Bis.- Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios. Dicha Unidad se sujetará a lo siguiente:*

- I. El titular de la Unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación;*
- II. Contará con personal en cada entidad federativa en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas;*
- III. Los gastos derivados de su funcionamiento, operación y organización correrán a cargo de las Instituciones Financieras;*
- IV. Deberá responder por escrito al Usuario dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de recepción de las consultas o reclamaciones, y*
- V. El titular de la Unidad Especializada deberá presentar un informe trimestral a la Comisión Nacional diferenciando por producto o servicio, identificando las operaciones o áreas que registren el mayor número de consultas o reclamaciones, con el alcance que la Comisión Nacional estime procedente. Dicho informe deberá realizarse en el formato que al efecto autorice, o en su caso proponga la propia Comisión Nacional.*

*La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.*

*Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. Los Usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Comisión Nacional.”*



Así las cosas, las Unidades Especializadas a que se ha hecho referencia, tienen su soporte en la exposición de motivos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para sus reformas que fueron publicadas el día 5 de Enero del 2000, que en su parte medular se expresa lo siguiente:

*“En cumplimiento a la obligación que esta Cámara le impuso a la Comisión Nacional de procurar una mejor atención al usuario de servicios y productos financieros, se prevé la obligación para las instituciones financieras den creación a unidades especializadas de atención a los usuarios. Dichas Unidades constituirán una vía expedita para la canalización de dudas o aclaraciones que eventualmente surjan entre el público usuario, sin excluir la posibilidad de que, de darse el caso, posteriormente la Comisión Nacional intervenga en la resolución del conflicto, acotando quizás los lapsos de solución de las problemáticas planteadas.”*

### **3.3.2. Concepto**

El autor Jesús de la Fuente Rodríguez, manifiesta que la Unidad Especializada de Atención a Usuarios “es un órgano interno de las instituciones financieras, con capacidad técnica calificada y estructurada y personalidad adecuada para atender consultas y reclamaciones de sus clientes.”<sup>10</sup>

Dentro de la revista PROTEJA SU DINERO que publica la CONDUSEF, en uno de sus artículos señala que la Unidad Especializada “es el área con capacidad técnica calificada para atender requerimientos de los usuarios de servicios financieros, referidos a consultas y reclamaciones, organizada al interior de las instituciones financieras, con estructura y personalidad adecuada para cumplir con los preceptos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Estas Unidades deberán contar con personal en cada entidad federativa en la que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas.”<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, “Tratado de Derecho Bancario y Bursátil”, Tomo II, Editorial Porrúa, Cuarta Edición, México 2002, p. 1447

<sup>11</sup> “PROTEJA SU DINERO” revista mensual, Año 2, Volumen I, Núm. 26, Mayo 2002, editada por la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México, p. 18

Lo anterior tiene su raíz en los requerimientos de información de los usuarios de servicios financieros y por ello la CONDUSEF recomendó a todas las Instituciones Financieras que operaran en México, tomar medidas sobre la información estadística que debe incluirse en estos informes, referente a consultas y reclamaciones presentadas por los usuarios.

### **3.3.3. Finalidad**

De acuerdo a lo que señala el autor Pablo E. Mendoza Martell, “las Unidades Especializadas tienen como finalidad el brindar atención estrictamente personalizada a la clientela de los bancos y optimizar la prestación de los servicios bancarios y son para la misma una instancia optativa, adicional y previa a los procedimientos de conciliación y arbitraje.”<sup>12</sup> Tales procedimientos se encuentran previstos en los artículos 60 al 84 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

De igual manera se puede decir que como objeto principal de las Unidades Especializadas es el atender las consultas y reclamaciones que la misma reciba de sus usuarios dentro de un plazo que no exceda de 30 días hábiles.

### **3.3.4. Definición de consulta y reclamación.**

La consulta, es la asistencia técnica que proporciona la Institución Financiera al usuario de servicios financieros, ante dudas o problemas que impliquen diferencias con la institución, esto en materia de productos o servicios, por cualquiera de los medios de atención; escrito, electrónico, personal o telefónico, y no media alguna acción legal para resolverla.

La reclamación, es el escrito que basado en los ordenamientos regulatorios y cláusulas contenidas en el contrato correspondiente, presenta el usuario de servicios financieros ante alguna Unidad Especializada de la Institución Financiera, manifestando sus diferencias o inconformidades con respecto a los productos o servicios que se tienen

---

<sup>12</sup> MENDOZA MARTELL, Pablo E, “Lecciones de Derecho Bancario”, Editorial Porrúa, Segunda Edición, México 2003, p. 336

contratados con la misma, anexando todos y cada uno de los documentos que acrediten su inconformidad, como son; cartas reclamación, copia de estados de cuenta, copia de su identificación oficial etc.

### **3.3.5. Obligaciones**

Para el buen funcionamiento de estas Unidades, se establece como obligación para las Instituciones Financieras, el publicar mediante avisos visibles en todas sus sucursales, la ubicación, horario de atención y el o los responsables de cada unidad especializada en su entidad federativa.

Contar con personal en cada entidad federativa en que la institución financiera tenga sucursales u oficinas.

El titular de la Unidad, debe presentar un informe trimestral de consultas y reclamaciones a la CONDUSEF, diferenciando por producto o servicio, e identificando las operaciones o áreas que registren el mayor número de consultas y reclamaciones.

Responder por escrito al Usuario dentro de un plazo no mayor a treinta días hábiles

Una mas de las obligaciones a las que se sujetan las Unidades Especializadas, es lo estipulado en las reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de banca múltiple y las sociedades de objeto limitado en la emisión y operación de tarjetas de crédito, dentro del procedimiento de aclaración de cargos, REGLA VIGÉSIMA OCTAVA, párrafo cuarto, donde se establece que:

*“La información relativa a las aclaraciones deberá estar a disposición de la Unidad Especializada de la Emisora en los medios que ésta determine. En el dictamen se deberá dar a conocer al Titular su derecho de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), así como la dirección y los teléfonos de dicha Comisión”*

De lo anteriormente descrito, se desprende que si la institución de crédito, no satisface las pretensiones de su cliente, debe de dar la opción de acudir a la instancia administrativa y de conciliación a efecto de poder presentar su inconformidad por la respuesta improcedente que ha recibido del Banco.

### **3.4. Autoridades del sistema bancario mexicano**

Antes de continuar con el tema de tarjeta de crédito, se hace indispensable el dar a conocer cuales son las autoridades que tienen injerencia en materia bancaria o como lo señala el autor Humberto Enrique Ruiz Torres, “las personas morales oficiales que ejercen funciones de autoridad respecto de los intermediarios financieros bancarios en nuestro país”.<sup>13</sup> Tales autoridades que intervienen dentro del sistema bancario mexicano son:

- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Banco de México.
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.
- Comisión Nacional para la protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

#### **3.4.1. Secretaria de Hacienda y Crédito Público**

Como dependencia del Ejecutivo Federal, la SHCP quien encabeza el sector bancario, tiene ciertas atribuciones al respecto y que han sido plasmadas en el artículo 31 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (LOAPF) que a la letra dice:

*“Artículo 31.- A la Secretaría de Hacienda y Crédito Público corresponde...*

*VII Planear, coordinar, evaluar y vigilar el sistema bancario del país que comprende al Banco Central, a la banca nacional de desarrollo y las demás instituciones encargadas de prestar el servicio de banca y crédito;*

---

<sup>13</sup> RUIZ TORRES, Humberto Enrique, Ob. cit. p. 98

*VIII Ejercer las atribuciones que le señalen las leyes en materia de seguros, finanzas, valores y de organizaciones y actividades auxiliares del crédito.”*

Asimismo, se destaca lo estipulado en el Reglamento Interior de dicha dependencia, precisamente en los artículos 25, 27 y 32 donde se establecen las facultades de las direcciones generales de la Banca de Desarrollo, Banca y Ahorro, así como la de Seguros y Valores.

Ciertamente como lo apunta el autor Mendoza Martell, “en los ordenamientos antes descritos, solo se desprenden disposiciones generales y que por su misma generalidad no se revelan facultades específicas de la citada secretaria”,<sup>14</sup> las cuales en cambio se originan dentro de la Ley de Instituciones de Crédito entre otras las señaladas en sus artículos: 5° respecto a la interpretación de la LIC para efectos administrativos; 7° autorizar el establecimiento de sucursales de bancos extranjeros; 8° autorizar la organización y funcionamiento de instituciones de banca múltiple; 9° aprobar la escritura constitutiva y sus modificaciones de las instituciones de banca múltiple; 27 autorizar la fusión de dos o mas instituciones de banca múltiple; 115 querellarse por la comisión de los delitos previstos en los artículos 111 a 114 de la LIC así como dictar disposiciones de carácter general relativas a prevenir y detectar las operaciones con recursos de procedencia ilícita.

### **3.4.2. Banco de México**

De acuerdo al decreto generado por el Ejecutivo Federal de fecha 17 de Mayo de 1993, se modificó el artículo 28 constitucional adicionándose los párrafos 6° y 7°, donde se establece la naturaleza jurídica, funciones primordiales y organización del Banco Central y que con motivo de dicha reforma fue publicada la Ley de Banco de México, precisamente en fecha 23 de Diciembre de 1993.

Como lo describe el maestro Acosta Romero<sup>15</sup>, al decir que si bien es cierto, la figura de Banco de México se encuentra dentro del artículo 28 de la Constitución Política de

---

<sup>14</sup> MENDOZA MARTELL, Pablo E, Ob. cit. p. 30

<sup>15</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel, “Compendio de Derecho Administrativo”, Editorial Porrúa, Segunda Edición, México 1998, p.274

los Estados Unidos Mexicanos, también lo es que no está incluida dentro de los tres poderes de la Unión, además de que no es aplicable la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal al no estar ubicado como un órgano, dependencia o entidad de la administración pública federal y ni tampoco considerada en la Ley Federal de Entidades Paraestatales.

El Banco de México es una persona de derecho público con carácter autónomo que rige su actuación conforme a su misma Ley que es reglamentaria del artículo 28 de la carta Magna, establece en su artículo 2º como finalidades las siguientes:

*“Artículo 2º. El Banco de México tendrá por finalidad proveer a la economía del país de moneda nacional. En la consecución de esta finalidad tendrá como objetivo prioritario procurar la estabilidad del poder adquisitivo de dicha moneda. Serán también finalidades del Banco promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos ”*

Dentro del contenido del artículo 24 de la LBM, está facultada para expedir disposiciones cuando tengan por propósito entre otros, la de proteger los intereses del público, tal es el caso de las “Reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de banca múltiple y las sociedades financieras de objeto limitado en la emisión y operación de tarjetas de crédito.”

Ahora bien, en el contenido del artículo 26 del ordenamiento invocado, se considera de gran importancia al señalar que las operaciones pasivas, activas y de servicios que realicen las instituciones de crédito, se ajustaran a las disposiciones que expida el Banco de México, como pueden ser diversas circulares entre la que destaca por su importancia la 2019/95, pues en ella se señalan las características que deben de reunir dichas operaciones.

### **3.4.3. Comisión Nacional Bancaria y de Valores**

La crisis de 1994, caracterizada por la inflación, fuga de capitales y desconfianza en el sistema financiero, fue un gran desafío y mostró que era necesario hacer reformas para

lograr un sistema eficiente y competitivo, bajo mejores procedimientos de regulación y supervisión.

En 1995 el Congreso aprobó la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, consolidando en un solo órgano desconcentrado las funciones que correspondían a la CNB y a la CNV.

El organismo recibió el nombre de Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con la misión de supervisar y regular a las entidades financieras, procurar supervisar y regular a las entidades financieras, procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener el desarrollo del sistema financiero en su conjunto, con excepción del sector asegurador y afianzador, que por sus particularidades está bajo la vigilancia de otro órgano supervisor.

La CNBV conservó las facultades de ambas comisiones, complementándolas con programas preventivos y de corrección, de cumplimiento obligatorio para las entidades financieras, tendientes a eliminar irregularidades. Adicionalmente, se le atribuyó la facultad de dictar normas prudenciales orientadas a preservar la liquidez, la solvencia y la estabilidad de los intermediarios.

Con la creación de la CNBV el sistema financiero nacional es más competitivo para la inversión nacional e internacional. Se ha fortalecido con técnicas de análisis eficientes; un marco legal actualizado. Los logros alcanzados han repercutido favorablemente en la recuperación y desarrollo del sistema financiero.

La CNBV, tiene su origen por la publicación de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la cual fue publicada en el Diario Oficial de la Federación de fecha 28 de Abril de 1995, como un órgano desconcentrado de la SHCP, con autonomía técnica y facultades ejecutivas, su fundación obedece primordialmente al concepto de “banca universal” en donde participan primordialmente las instituciones de crédito y casas de bolsa.

La tarea esencial de dicha comisión es la inspección y vigilancia, consistentes en supervisar y regular, dentro del ámbito de su competencia a los intermediarios financieros y a las personas físicas o morales que realicen actividades propias de esos intermediarios.

Dentro de sus atribuciones conferidas a la CNBV, destacan las relativas a las disposiciones a la administración de riesgo que pueden registrar las instituciones de crédito; las que determinan los lineamientos para el otorgamiento de crédito así como las de control interno que deben de observar los bancos.

Al igual que la SHCP y Banco de México, este Organismo también tiene una amplia gama de facultades dentro de la LIC.

#### **3.4.4. Instituto para la Protección al Ahorro Bancario**

El IPAB es un organismo descentralizado de la administración pública federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se rige por su ley.

La creación de dicho instituto sustituyó en sus funciones al Fondo Bancario de Protección al Ahorro Bancario (FOBAPROA), establecido en el artículo 122 de la LIC, el cual fue derogado por la Ley de Protección al Ahorro Bancario del 19 de Enero de 1999, que comprende tres aspectos fundamentales:

Las reglas y procedimientos para la operación del sistema de protección al ahorro bancario;

Apoyos Financieros que se otorguen a las instituciones de banca múltiple para la protección de los intereses del público ahorrador y;

Las bases para la organización y funcionamiento de la entidad pública encargada de estas funciones.



Ahora bien, los principales objetivos del IPAB son; la protección de los intereses del público, financiamiento de la cobertura y regulación de los apoyos financieros.

### **3.4.5. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, como etapa administrativa y de conciliación.**

La eficiencia y modernidad de sus instituciones financieras es un claro indicador del desarrollo económico de un país. Mientras más avanzada y madura es una economía, los servicios y productos que se ofrecen son más accesibles, innovadores y de mejor calidad. Así, el manejo de efectivo como las largas filas en los bancos, característicos de una administración atrasada, prácticamente desaparecen en las naciones que marcan el rumbo de los servicios financieros, donde el Internet y la electrónica han dado paso a formas de pago basadas, en la mayoría de los casos, en una tarjeta de plástico, un chip y un número confidencial.

Ahora bien, en la medida en que las instituciones financieras adquieren presencia ante la creciente demanda de productos y servicios, las normas que garantizan la equidad entre éstas y los clientes suelen verse rebasadas, lo que obliga a diseñar legislaciones adecuadas e instituciones especializadas que promuevan el conocimiento del universo financiero y protejan los derechos e intereses de los usuarios. En México, este proceso dio origen en 1999, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)

#### **3.4.5.1. Antecedentes.**

Hasta antes de 1976 no existía alguna protección al consumidor, por primera vez el Gobierno Federal legisló promulgando la primera Ley Federal de Protección al Consumidor que fue expedida el 22 de Diciembre de 1975, la que no incluía la protección de los usuarios de servicios bancarios, seguros, compañías de fianzas y casas de bolsa de valores. Esta situación tuvo como consecuencia una gran laguna dentro de la legislación.

En septiembre de 1982, se expidió una ley que se denominó Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito, así como una mas en 1985 bajo ese mismo nombre, donde se previó un procedimiento de protección a los usuarios de los bancos y se dio competencia para intervenir en procedimientos de conciliación y en su caso de arbitraje a la entonces Comisión Nacional Bancaria hoy Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

La mencionada ley fue un enorme avance sin embargo no se encontraba dentro de tal ordenamiento, la protección de los usuarios de los servicios de seguros, fianzas, casas de bolsa.

En el periodo comprendido entre el año de 1990 y 1992, el sistema legal mexicano tuvo diversas reformas y a partir de 1990 se generó una nueva Ley de Instituciones de Crédito, reformándose entre otras la Ley de Instituciones de Seguros, la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y la Ley de Organizaciones y Actividades del Crédito y posteriormente la Ley del Mercado de Valores en 1993.

Dentro de estas reformas fueron contempladas diversos procedimientos de conciliación y arbitraje que encomendaron a órganos del Estado, la protección de los usuarios del sistema financiero mexicano, que en este caso a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) se le otorgó la facultad de protección al consumidor en materia bancaria y casas de bolsa; a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) la protección a los consumidores de seguros y fianzas; y por último la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), que tiene como función primordial la protección de los ahorros de los trabajadores mexicanos.

#### **3.4.5.2. El sistema financiero antes y después de la CONDUSEF**

No obstante que las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas y la del Sistema de Ahorro para el Retiro tenían entre sus atribuciones la atención de las quejas del público, ésta era una parte complementaria de sus actividades principales que

eran regular y vigilar las operaciones financieras. Situación reconocida en la exposición de motivos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que fue suscrita por los diputados integrantes del grupo parlamentario del LVII Legislatura, donde se menciona que:

*“La legislación contempla de manera limitada y diversificada la protección de los intereses del público usuario de los servicios financieros, además de que los procedimientos correspondientes son planteados como vías de solución alternas a los procedimientos judiciales.*

*En consecuencia, existe una clara tendencia a solucionar en los órganos jurisdiccionales los conflictos surgidos entre las entidades financieras y el público usuario de sus servicios, sin que previamente deba agotarse la etapa conciliatoria y sin que se regule de manera puntual la forma de informar, orientar, promover y proteger los derechos e intereses de los usuarios de los servicios que prestan los intermediarios financieros, procurando con ello la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre los usuarios y los intermediarios financieros.”*

Con la creación de la CONDUSEF, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la de Seguros y Fianzas y la del Sistema de Ahorro para el Retiro, dejaron de atender de manera directa las quejas o reclamaciones que les correspondían, con la finalidad de que se canalizarán a un solo Organismo protector de los usuarios de servicios financieros.

### **3.4.5.3. Naturaleza Jurídica**

La CONDUSEF nació como una de las respuestas del Estado a la crisis financiera registrada en nuestro país en la segunda mitad de los noventa. Creada por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Es un organismo público descentralizado de la administración pública federal, que se encuentra sectorizada en la SHCP, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuenta

con autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos y además con facultad suficiente para imponer sanciones correspondientes.

También es conocida como el “ombudsman financiero”. Ombudsman es una palabra sueca que se traduce más o menos como “el defensor del pueblo” y se utiliza para denominar un nuevo tipo de instituciones que han venido ganando presencia en el mundo a lo largo de los últimos años, esto con la finalidad primordial y fundamental de cuidar los intereses de las personas ante los servicios financieros.

#### **3.4.5.4 Objeto**

Existen diversos criterios adoptados por algunos doctrinarios sobre cual es la función, objeto o finalidad de la Condusef, teniendo como puntos de vista los siguientes:

Por un lado, Elvia Argelia Quintana Adriano, manifiesta que la Condusef, “tiene como función proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios, encaminada a fortalecer la seguridad en las operaciones que realicen y en las relaciones que los usuarios entablen con las instituciones financieras”.<sup>16</sup>

El maestro Acosta Romero, argumenta que “tiene por objeto promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan productos o servicios financieros ofrecidos por instituciones financieras”.<sup>17</sup>

Por su parte, Rogelio Guzmán Holguín, señala que “tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre dichos usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas”.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> QUINTANA ADRIANO, Elvia Argelia, “Ciencia del Derecho Mercantil”, Editorial Porrúa, Primera Edición, México 2002, p.489

<sup>17</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel, “Derecho de la Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros Mexicanos”, Editorial Porrúa, Primera Edición, México 2002, p. 9

<sup>18</sup> GUZMÁN HOLGUÍN, Rogelio, Ob. cit. p. 52

### **3.4.5.5. Orientación Jurídica**

En esta etapa, la Condusef realiza las gestiones ante la institución financiera para tratar de solucionar de manera inmediata la queja que es planteada por el usuario. Si la respuesta obtenida no satisface al usuario, la Comisión le asesora y orienta para que presente un escrito formal de reclamación.

### **3.4.5.6. Procedimiento de Conciliación**

Este procedimiento tiene su base en la reclamación que por comparecencia del afectado, en forma escrita o por cualquier otro medio idóneo, se presenta a la Condusef, ya sea ante la Dirección General de Conciliación y Arbitraje si se trata de la oficina central, delegación metropolitana o estatal correspondiente, de acuerdo al domicilio del reclamante, permitiendo con esto, dar inicio al procedimiento conciliatorio.

Los requisitos esenciales que establece el artículo 63 de la ley de la materia son:

Nombre y domicilio del reclamante.

Nombre y domicilio del representante o persona que promueva en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución.

Descripción del servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación.

Nombre de la institución financiera contra la que se formula la reclamación.

Documentación que ampara la contratación del servicio que origina la reclamación.

Una vez que son cubiertos los requisitos antes descritos, la comisión correrá traslado a la institución financiera dentro de los ocho días hábiles siguientes a la fecha

de recepción de la reclamación, citando a las partes para una audiencia de conciliación, dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación, donde la institución deberá de presentar un informe debidamente detallado dando contestación a los hechos que motivan la inconformidad del usuario. (Art. 67 y 68 LPDUSF)

El motivo de la audiencia es buscar una conciliación entre las partes, si esto no sucede, las mismas podrán de mutuo acuerdo, elegir a la Condusef o a un tercero propuesto por ésta, como árbitro sobre la controversia. Si el arbitraje es declinado por la institución Financiera, el usuario puede solicitar se dejen a salvo sus derechos para hacerlos valer ante la instancia judicial correspondiente, teniendo como posibilidad la ayuda de un defensor legal gratuito de la misma Condusef, teniendo el derecho de solicitar la emisión de un Dictamen Técnico que contendrá la opinión de la comisión y que deberá ser considerado por el Juez.

#### **3.4.5.7. Procedimiento Arbitral.**

En caso de que las partes acepten el juicio arbitral, la Condusef, con los elementos aportados por ambos, resolverá el asunto y emitirá un laudo determinando a quien le asiste la razón.

Si la razón le asiste al usuario, la institución financiera contará con un plazo de quince días hábiles para cumplir con el laudo dictado, que en caso de no ser así, la Condusef realizará las gestiones correspondientes a fin de que se cumpla con lo estipulado.

#### **3.4.5.8. Defensoría Legal y Gratuita**

La Condusef proporcionará al usuario un abogado de manera gratuita para que tramite su asunto ante los tribunales, siempre y cuando acredite que cuenta con los elementos legales suficientes para una adecuada defensa y que no cuenta con los medios económicos suficientes para contratar los servicios de un abogado particular.

En caso de que el usuario no cumpla con estos requisitos, la Condusef, podrá orientarlo por única ocasión sobre su asunto.

#### **3.4.5.9. Dictamen Técnico**

La finalidad que tiene este recurso, es para propiciar certidumbre y confianza ante los usuarios y las instituciones financieras, ya que son producto del consenso entre especialistas de las diferentes áreas que intervienen en la atención al Usuario, de las comisiones supervisoras y la SHCP.

El comité de dictámenes técnicos está integrado por servidores públicos de las direcciones de conciliación y arbitraje, Jurídico Consultivo y Defensoría de la propia Condusef, así como por representantes de las Comisiones Nacionales del Sistema de Ahorro para el Retiro, Seguros y Fianzas y Bancaria y de Valores, además de representantes de la SHCP; también como invitados con derecho a voz participan servidores públicos de las Vicepresidencias Técnicas y de Delegaciones, fungiendo como presidente el Vicepresidente Jurídico.

Para que el usuario de servicios financieros pueda obtener un Dictamen Técnico, es necesario que agote el procedimiento conciliatorio, que es aquel que se da cuando las partes están tratando de conciliar sus intereses o que también la Institución Financiera se niegue a someterse al arbitraje, que como lo manifiesta el maestro Acosta Romero, en su muy particular opinión dice que “las leyes presentan un problema ya que no obligan a los Bancos, Compañías de Seguros, etc., a someterse forzosamente al árbitro y en la vida real y práctica no se someten, ni a la conciliación y ni al arbitraje y todos estos procedimientos devienen en letra muerta y en el fondo se provoca una ineficiencia procedimental”<sup>19</sup>, en ese sentido es procedente el solicitar dicho dictamen, el cual servirá como soporte para que el juez de la instancia, valore y determine con conducente.

---

<sup>19</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel, “Derecho de la Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros Mexicanos” Ob. cit. p. 8

### **3.4.5.9.1. Concepto**

El dictamen es una opinión técnico-jurídica especializada por parte del organismo, que se emite siempre a petición del Usuario y tiene como objetivo, tal y como lo señala la propia Ley, que pueda ser utilizado en los tribunales como prueba. Éste debe ser utilizado en el momento en que el juez dicte sentencia, además de que busca ser un instrumento orientador para la autoridad judicial.

En este sentido, tiene gran relevancia cuando un usuario ha decidido presentar su demanda en contra de una institución financiera y en caso de que no se cuente con el dictamen técnico, el juez tanto del orden común como federal, puede hacer el requerimiento a la Condusef y una vez que cuente con el dictamen, tiene la posibilidad de emitir su pronunciamiento de acuerdo a lo señalado por las partes, lo cual quiere decir que los jueces están tomando en cuenta las opiniones de dicho organismo, situación que constituye una prueba mas en el proceso judicial.

## **3.5. La instancia judicial mercantil**

### **3.5.1. Jurisdicción y Competencia mercantil**

Como es de todos sabido, para que un usuario obtenga alguno de los productos o servicios que brindan las instituciones financieras, llámese tarjetas de crédito, cuentas de cheques, cuentas de ahorros, etc., es necesario firmar un contrato denominado de adhesión, en el que se establecen los derechos y obligaciones que adquieren tanto las instituciones de crédito como los clientes.

En caso de que surja alguna controversia sobre el cumplimiento de los compromisos pactados, usualmente los contratos prevén la posibilidad de acudir a un juez que determine quién tiene la razón; es decir, establecen cuál será el juez adecuado, señalando elementos relacionados con jurisdicción y competencia.



Se entiende entonces el término “jurisdicción” como el poder que tiene una persona, en este caso el juez, para hacerse cargo de un asunto y aplicar las leyes para resolverlo, a fin de impartir justicia.

Aunque ciertamente nos vemos obligados a precisar que el juez es el sujeto titular del órgano jurisdiccional que resuelve un conflicto de intereses jurídicos presentado ante él, así las cosas, Rigoberto Gerardo Ortiz Treviño, señala que “al juez le compete la justicia *animada* o sea, decir lo justo”.<sup>20</sup>

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 17 establece que “ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho”. Santo Tomas de Aquino lo explica de la siguiente manera “...no tiene lícitamente potestad coactiva en las cosas humanas sino el que ejerce autoridad pública y los que la ejercitan son considerados superiores respecto de aquellos sobre quienes, en su calidad de súbditos, recae potestad ordinaria, ya delegada. Por tanto, es evidente que nadie puede juzgar a otra persona, a no ser que ésta sea de algún modo su súbdito, ya por delegación, ya por potestad ordinaria.”

En cuanto a la “competencia”, cabe señalar que en este caso la palabra no se deriva de competir sino de competer, que significa corresponder, pertenecer o importar. Por eso, cuando en derecho se dice que algo no es de nuestra competencia, lo que se da a entender es que no es algo que nos corresponde.

Se puede decir que la competencia de un juez se refiere al tipo de asuntos que está facultado para atender, los cuales podrían ser respecto al territorio, o por la materia de su especialidad al tipo de asuntos y leyes que se aplican.

Así las cosas, el artículo 1090 del Código de Comercio, establece que: “Toda demanda debe interponerse ante el juez competente”

---

<sup>20</sup> ORTIZ TREVIÑO, Rigoberto Gerardo, “Ética Jurídica”, Editorial Iure Editores, Primera Edición, México 2003, p. 151

Se ha señalado de igual manera que la competencia es la porción de jurisdicción que se atribuye a los tribunales que pertenecen al mismo orden jurisdiccional, sin embargo en su obra doctrinal, Rafael Estrada Padres, manifiesta que; “la competencia es la facultad de conocer determinados negocios o bien la extensión del poder que pertenece a cada oficio o a cada competente del oficio en comparación con los demás”.<sup>21</sup>

En ese orden de ideas, el autor José Moisés Vergara Tejada, enfatiza que; “el asunto de las competencias de los órganos jurisdiccionales, deriva de las facultades expresas que les otorga la Constitución Federal, las de los Estados y las leyes federales y locales, esto es, al momento de que un tribunal recibe facultades directamente de la Constitución para conocer de ciertos casos, se dice que tiene competencia constitucional y cuando sus facultades provienen de una ley, se dice que tiene competencia legal”.<sup>22</sup>

A su vez, la competencia legal de los Tribunales Judiciales de la Federación y que son los únicos facultados para conocer de controversias civiles, entre ellas las mercantiles, está regulada por la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, el Código Civil Federal y el Código Federal de Procedimientos Civiles, los cuales dividen a la competencia legal de los Tribunales en; competencia por materia; competencia por grado y competencia por territorio.

### **3.5.1.2. Tipos de Competencia**

#### **Competencia por materia.**

Es la facultad que tienen los órganos jurisdiccionales, ya sea federales, estatales o del Distrito Federal, para conocer de asuntos que se refieren a una determinada rama del derecho.

---

<sup>21</sup> ESTRADA PADRES, Rafael, “Sumario Teórico Practico de Derecho Procesal Mercantil”, Editorial Porrúa, Quinta Edición, México 1999, p. 45

<sup>22</sup> VERGARA TEJADA, José Moisés, “Defensa Legal Contra Bancos”, Ángel Editor, Segunda Edición, México 2003, p. 123

### **Competencia por grado.**

Es aquella facultad de conocimiento de controversias que tiene los tribunales jurisdiccionales, según una primer o segunda instancia.

Dentro de esta competencia en el ámbito federal, a los jueces de Distrito en materia civil, corresponde conocer los asuntos mercantiles en primera instancia, iniciando con la demanda o medio preparatorio al juicio y terminando con la sentencia ejecutoria.

Los negocios mercantiles que han sido conocidos por los jueces de Distrito en primera instancia, cuando contra ellos se haya interpuesto el recurso de apelación previsto en el Código de Comercio, conocerán los Tribunales Unitarios de Circuito en segunda instancia.

En el ámbito estatal, los jueces de los estados quien por voluntad del actor conozcan de los asuntos mercantiles en primera instancia, serán los jueces civiles o mercantiles. En segunda instancia cuando contra las resoluciones emitidas en el procedimiento de primera instancia se interponga el recurso de apelación previsto en el Código de Comercio, conocerá el Supremo Tribunal de Justicia del Estado, el cual por lo regular esta compuesto de Salas.

### **Competencia por territorio.**

Este tipo de competencia se traduce como el ámbito geográfico en que el órgano jurisdiccional ejercerá su jurisdicción.

En el aspecto de competencia territorial, no hay distinción entre los jueces federales o locales, pues deben regirse para declararse competentes por territorio, en primer término por el Código de Comercio y en segundo lugar por el Código local de Procedimientos Civiles, sin que tenga importancia el que sea un Juez federal o local el que conozca del asunto mercantil.

### **3.5.2. Tipos de Juicios Mercantiles**

Dentro del capítulo I del Código de Comercio, se establece a partir del artículo 1049 todo lo referente al procedimiento en materia mercantil, el procedimiento mexicano se encuentra dividido en procedimiento federal y procedimiento local pero de conformidad con lo establecido por el artículo 1054 de la Ley Procesal Mercantil deberá ésta ser aplicada a los actos de comercio (federal).

Dicha ley solo reconoce como juicios mercantiles ordinarios y juicios ejecutivos, de conformidad con los artículos 1377 y 1391 respectivamente.

Las fases procesales tanto para los juicios ordinarios como para los mercantiles ejecutivos y que son aplicables en la primera instancia son:

- a) Fijación de la litis (demanda y contestación)
- b) Periodo de pruebas
- c) Alegatos
- d) Sentencia.

#### **3.5.2.1. Juicio Mercantil Ordinario**

El artículo 1049 del Código de Comercio, establece que: “Son juicios mercantiles los que tienen por objeto ventilar y decidir las controversias que conforme a los artículos 4º, 75 y 76 se deriven de los actos comerciales”

De igual forma, los artículos 1055 y 1377 de dicho ordenamiento señalan que:

“Artículo 1055. Los juicios mercantiles son ordinarios, ejecutivos...”

“Artículo 1377. Todas las contiendas entre partes que no tengan señalada tramitación especial en las leyes mercantiles, se ventilarán en juicio ordinario”

Con apoyo en el Diccionario Jurídico Mexicano, precisamente en su página 1862, señala que el Juicio Ordinario, “es el proceso contencioso típico al que ajustan todas las contiendas entre partes que no tienen señalado un procedimiento especial. Se diferencia por tanto, de los juicios especiales, de los ejecutivos, de los universales y de la llamada jurisdicción voluntaria.”

El juicio ordinario, inicia indiscutiblemente con el escrito de demanda, el cual es formulado por la parte actora, a fin de que dentro del término de nueve días, el demandado produzca su contestación, dándose vista al actor para que manifieste lo que a su derecho convenga dentro del término de tres días (Art. 1378 Código de Comercio)

En caso de que proceda la reconvenición se dará traslado a la parte contraria para que conteste dentro de un término de nueve días.

Posteriormente, el Juez fijará de oficio o a petición de parte, que se abra el juicio a prueba, el cual no podrá exceder de cuarenta días, de los cuales los diez primeros, serán para el ofrecimiento y los treinta restantes para el desahogo de las pruebas.

Dentro del contenido del artículo 1388 Código de Comercio, se establece que: “Concluido el término probatorio, se pondrán los autos a la vista de las partes, para que dentro del término común de tres días produzcan sus alegatos, y transcurrido dicho plazo hayan alegado o no, el tribunal de oficio, citará para oír sentencia definitiva la que dictará y notificará dentro del término de quince días.

### **3.5.2.2. Juicio Ejecutivo Mercantil**

El juicio ejecutivo mercantil, por el hecho de no ser ordinario es especial, pero además como lo cita el autor Vergara Tejada, es privilegiado para el actor y desafortunado para el demandado, dado que por el hecho de admitirse la demanda por ésta vía, se ordena la ejecución en bienes del deudor, sin antes darle la oportunidad de oponer sus excepciones y defensas como lo es en los juicios ordinarios.

Derivado de lo anterior, el artículo 1391 del Código de Comercio expresa que; “El procedimiento ejecutivo tiene lugar cuando la demanda se funda en documentos que traiga aparejada ejecución”.

La Ley Mercantil General, establece con toda claridad cuales son los documentos que traen aparejada ejecución, enumerándolos en sus siete fracciones del mismo precepto legal y que el título o documento ejecutivo contenga una deuda cierta, líquida y que además sea exigible.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA PARA INCLUIR EN EL CONTRATO DE TARJETAS DE CRÉDITO BANCARIA Y MEDIOS ELECTRÓNICOS, LA HUELLA DIGITAL Y FOTOGRAFÍA DE SU TITULAR, SEGUIDA DE SU FIRMA AUTÓGRAFA.**

#### **4.1. La importancia de la firma del tarjetahabiente en la tarjeta de crédito**

En la época de la prehistoria, cuando el hombre no tenía posibilidad de poder comunicarse de manera verbal con sus iguales, ya determinaba como identificar sus propiedades que era mediante la habilidad o su fuerza. Al paso del tiempo se fue modificando hasta identificar sus bienes con señas que se registraban en las mismas.

Posteriormente, para transmitir sus conocimientos, historias y mensajes, utilizaba dibujos y pinturas rupestres que muestran el inicio de la identificación del hombre y su obra.

La expresión de ideas a través de la pintura o dibujos, se simplificaron hasta convertirlos en signos representativos de palabras, dando nacimiento a la escritura, donde Egipto puede decirse que fue la primera en usarla.

Diversos pueblos que llegaron al cercano Oriente entre el IV y II milenios a.C., fundaron grandes ciudades, donde se destacaban los Sumerios y Cretenses. En esta época los alfabetos egipcios, griegos y fenicios son una gran muestra de las destacadísimas civilizaciones.

Aún y cuando ya se tenía conocimiento de la escritura, se siguieron utilizando las pinturas y dibujos para distinguir la individualidad del ser humano como individual y como pueblos o tribus.

En Roma no se firmaba ningún documento, ya que no se consideraba como costumbre, a menos que fuera necesario.

En dicha época existía una figura que se denominaba “*Manufirmatio*” que consistía en un acto solemne o ceremonia, en que después de haberse leído el documento por el autor o funcionario, se colocaba desenrollando y extendido sobre la mesa del escribano y luego de pasar la mano abierta sobre el pergamino en actitud de jurar sin hacerlo, se estampara el nombre, signo o una o tres cruces por parte del autor o el funcionario en su nombre, haciendo lo mismo dos testigos.

En la Edad Media, comenzaron a utilizarse a modo de firma, marcas y signos, que consistían en la inscripción de una cruz, a la que se le agregaban diversas letras o rasgos.

#### **4.1.1. Concepto de Firma**

Dentro del concepto que considera el maestro Acosta Romero, precisamente en su libro *Nuevo Derecho Bancario*, establece que “la firma es el conjunto de letras y signos entrelazados, que identifican a la persona que la estampa, con un documento o texto, haciendo mención a un adagio jurídico que reza; documento sin firma no vale”.<sup>1</sup>

Existe otro concepto en materia de la firma, que de manera concreta y simple señala el autor Carlos Arellano García, al decir que “es un elemento indispensable para dejar constancia de la autenticidad de un documento”.<sup>2</sup>

En materia de firmas, existen diferentes clases, entre las que se encuentran; la autógrafa, en facsímile, mecánica, de la persona física, de la persona colectiva, con lápiz o con tinta, con instrumentos de escritura y firma electrónica.

Dentro de las antes mencionadas, las que más nos interesan para el presente trabajo, son básicamente la firma autógrafa y la firma electrónica.

---

<sup>1</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel, “Nuevo Derecho Bancario”, Ob. cit. p. 358

<sup>2</sup> ARELLANO GARCÍA, Carlos, “Derecho Procesal Civil”, Editorial Porrúa, Octava Edición, México 2001, p. 168



#### 4.1.2. La firma autógrafa

La firma autógrafa es aquella que suscribe la persona física con su propia mano, misma que se encuentra compuesta por el conjunto de letras o de algún componente de su nombre y a veces el nombre y apellido, aunado a una serie de trazos que pueden incluso, abarcar una gran cantidad de evoluciones de la escritura, que de alguna forma identifican al sujeto y lo separan de otros en los documentos que suscribe, resultando por lo tanto un elemento esencial que permite reflejar su voluntad, expresando lo que firma u obligándose sobre el contenido del texto que suscribe.

Planiol y Ripert consideran que “cuando las partes convienen en redactar un escrito para hacer constar su convención, debemos buscar si su intención ha sido subordinar la conclusión definitiva del contrato a la redacción del documento. Si esta intención está comprobada, ha de respetarse, y cada una de las partes podrá retractarse, en tanto no haya firmado. Pero no por esto, la convención se convierte en un contrato solemne; la firma del documento vale no como solemnidad extrínseca, sino como manifestación de la adhesión definitiva de la firma”.<sup>3</sup>

Evidentemente dentro de un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, siendo el motivo principal la obtención de una Tarjeta de Crédito, se hace indispensable que dicho contrato este signado por el solicitante, quien manifiesta su consentimiento expreso al adherirse a las cláusulas que han sido plasmadas por la institución de crédito.

En síntesis, como lo define Ricardo Treviño García, “el consentimiento es el acuerdo de voluntades que implica la existencia de un interés jurídico, que consiste en la creación o transmisión de derechos reales o personales”.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> PLANIOL, Marcel y RIPERT, Georges, “Derecho Civil”, Editorial Oxford, Primera Serie, Volumen 8, México 2002, p. 823

<sup>4</sup> TREVIÑO GARCÍA, Ricardo, “Epítome de los Contratos”, Editorial MC Graw Hill, Primera Edición, México 1994, p. 10

De tal forma, la simple colocación de la firma en el contrato, tiene como efecto jurídico el de identificar al que lo está suscribiendo, determinándose que el documento vale en cuanto está firmado y si no lo está, no tiene ninguna validez.

Por tal motivo se hace necesaria la firma en un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, ya que ello implica dar el debido cumplimiento entre los contratantes, con relación a las cláusulas que han considerado convenientes o que por su naturaleza ordinaria algunas cláusulas se tendrán por puestas aún y cuando no se expresen, como por ejemplo, el principio **PACTA SUNT SERVANDA**, que significa que los contratos deben ser cumplidos puntualmente por quienes los han celebrado; La **ACCIÓN PAULIANA**, que es la que se ejerce por los acreedores contra los actos de disposición de bienes o renuncia de derechos que lleve al cabo el deudor y que produzca o aumenten su insolvencia, impidiendo así a aquellos la satisfacción de sus créditos; y por último la **CLÁUSULA REBUS SIC STANTIBUS**, expresa que todo contrato legalmente celebrado obliga a las partes a su cumplimiento, siempre que entre el momento de su celebración y la fecha de su ejecución no se produzcan graves alteraciones en la situación que existía al momento de su celebración.

En consecuencia, es indispensable la firma en la tarjeta de crédito ya que permite a su portador “titular del crédito”, disponer de bienes o servicios, quien se sujeta a las disposiciones contenidas en el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente correspondiente.

#### **4.2. Diferencia entre firma electrónica y firma digital**

La primera es solo conocida por su titular, es una clave o una criptografía o como lo dice comúnmente la doctrina un algoritmo, es decir, un conjunto de números combinados con letras, que establezca una clave de identificación entre el que lo diseña y utiliza.

Criptografía, significa del griego “kryptos” (oculto y “graphe” (escritura), es decir, escritura en clave.

El sistema bancario mexicano utiliza actualmente claves de cuatro dígitos numéricos para utilizarlos en los cajeros automáticos, como medio de identificación conjuntamente con la inserción de su tarjeta de crédito o débito, y se le llama comúnmente número de identificación personal (NIP), que en opinión del autor Acosta Romero<sup>5</sup>, equivale a la firma electrónica.

La firma digital es la utilización de un sistema de encriptación asimétrico donde existen dos llaves, que consisten en una clave privada y otra clave pública, la primera es conocida solo por el particular y la segunda es la clave que identifica a ese particular.

Por lo tanto podemos definir que la firma digital *“es un mensaje de datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo y pueden ser utilizados para identificar al firmante en relación con el mensaje de datos e indicar que aquel aprueba la información recogida en el mensaje de datos, utilizando tecnología digital.”*<sup>6</sup>

#### **4.3. La necesidad de incluir fotografía en tarjeta de crédito.**

Otra medida de seguridad que se puede integrar a la tarjeta de crédito es la fotografía del tarjetahabiente, ya que le daría plena legitimación, es decir, no puede ser utilizada por otra persona distinta a la que aparece en el plástico.

Como ya se ha dicho la tarjeta de crédito, es un instrumento cuyo uso únicamente puede llevarlo a cabo el titular de la misma, el cual puede beneficiarse del derecho de uso que en ella se incorpora.

No esta destinada a circular, sino que solamente es utilizada por el tarjetahabiente, que tiene relación jurídica con el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente y que ha formalizado con la institución bancaria.

---

<sup>5</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel, Novena Edición, Ob. Cit. p. 372

<sup>6</sup> REYES KRAFFT, Alfredo Alejandro, “La firma electrónica y las entidades de certificación”, Editorial Porrúa, Primera Edición, México 2003, p. 187

Al estar integrada la fotografía en la tarjeta de crédito, como medida de seguridad, tendría una gran ventaja para su titular, ya que en los negocios afiliados ya no sería necesaria la presentación de una identificación oficial que en nuestros días es la credencial de elector, inclusive al tener ciertas medidas de seguridad, incluyendo la huella digital, firma codificada y fotografía, podría considerarse como medio de identificación como deudor de confianza, a quien se le acepta vender a crédito una determinada mercancía, en base al aparato contractual que respalda la tarjeta de crédito.

Por último es importante señalar que en su momento, dos instituciones de crédito como lo eran Citibank México y Bancomer, trataron de integrar a la tarjeta de crédito la fotografía del cliente, pero no surtió efectos, ya que la mayoría de sus clientes, lejos de tener en consideración que se trataba de una alternativa de seguridad a su favor, temían por una posible afectación que generara un uso fraudulento con la tarjeta y que lo identificaran como titular de la misma. En este sentido se tendría que hacer conciencia al tarjetahabiente que era para disminuir el alto índice de fraudes cometidos en detrimento de su patrimonio.

#### **4.4. Criterios jurídicos sobre las reglas que emite Banco de México para la emisión y operación de tarjeta de crédito.**

A partir de Octubre del 2004, empezaron a aplicarse un conjunto de Reglas para las tarjetas de crédito emitidas por el Banco de México y que representan nuevos beneficios para los tarjetahabientes.

Entre los principales aspectos que establecen las mencionas reglas están: entregar a los tarjetahabientes una copia del contrato junto con un folleto que explique de manera sencilla sus aspectos más relevantes; regular la información que deben contener los estados de cuenta; así como ofrecer mecanismos ágiles para los clientes que soliciten aclaraciones respecto de posibles cargos indebidos.

Una de las obligaciones por parte de los Bancos, es que tendrán que informar antes de la firma del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, las diferentes comisiones

que pueden cobrar; así como de cualquier cambio en su importe, por lo menos treinta días antes de la fecha en que surtirán sus efectos.

De acuerdo con las nuevas reglas, la información que reciban los usuarios, deberá especificarse entre otros puntos:

- Los medios de pago y fechas de acreditamiento de los mismos.
- El número de días para hacer el pago después de la fecha de corte.
- El número de días para reestablecer la línea de crédito dependiendo del medio de pago que se utilice.
- La manera para determinar las tasas de interés y el procedimiento para calcular los mismos, así como los supuestos en que no se pagarán intereses.
- Los conceptos y periodicidad de las comisiones que correspondan tanto a la tarjeta del titular como a las tarjetas adicionales, estableciendo que no se podrán cobrar comisiones por conceptos distintos a los pactados.
- El momento a partir del cual cesa la responsabilidad del titular por el uso de la tarjeta de crédito en caso de robo o extravío.
- La elección del titular para que el banco pueda o no hacer uso de su información personal con terceros.

Para asegurar su fácil acceso, las reglas prevén cuatro medios en los que ésta información deberá hallarse:

Los contratos.- A los que se añadirá en particular una manifestación del titular de que el banco hizo saber, previo a la firma del contrato, el monto de las comisiones vigentes que cobra por cada uno de los conceptos previstos.

Los estados de cuenta.- Que incluirán la información mínima referente a gastos, cargos y comisiones, fechas y montos de los cargos, así como las tasas de interés expresadas en términos anuales simples.

Un folleto explicativo.- Que se deberá entregar al titular junto con el contrato y que deberá presentar de manera sencilla lo más relevante de su contenido.

Otros medios.- Impresos disponibles en sucursales o medios electrónicos, que faciliten su consulta en forma gratuita.

Una de las ventajas más importantes para el tarjetahabiente es que a partir del mes de Octubre del 2004, si no reconoce algún cargo en el estado de cuenta, puede objetarlo y dejar de pagarlo mientras el banco no resuelva la aclaración. Hecha ésta, si es a favor del usuario, le cancelarán el cargo; si resulta en su contra, le aplicarán los moratorios correspondientes. El plazo para reclamar no podrá ser menor a noventa días contados a partir de la fecha de corte; no obstante, el banco podrá establecer plazos mayores. Es importante hacer mención que antes de la entrada en vigor de las presentes reglas, el plazo que tenía el usuario para objetar los cargos era solo de cuarenta y cinco días.

Asimismo, la institución financiera deberá señalar en los estados de cuenta, los cargos en proceso de aclaración con una leyenda que así lo indique, y no podrá reportarlos al Buró de Crédito como cantidades vencidas, mientras estén en ese procedimiento aclaratorio.

Una vez recibida la solicitud de aclaración, el banco cuenta con noventa días para enviar un dictamen en el que, de ser el caso, establezca la procedencia del cargo y se anexe copia del voucher respectivo o de la evidencia considerada, explicando la forma en que se verificó la legitimidad de la transacción.

Cabe mencionar que si la reclamación es procedente, el banco no podrá cobrar al titular cantidad alguna por el proceso de aclaración. Pero si el banco comprueba que el cargo si fue realizado por el tarjetahabiente o que es bajo su responsabilidad y entrega

oportunamente el dictamen debidamente sustentado, entonces podrá cobrar al usuario las cantidades objetadas, así como los demás accesorios previstos en el contrato.

Asimismo dentro del contenido de las citadas reglas, es cierto que se obliga a las instituciones de crédito, para que dentro de su correspondencia, se incluyan ciertas recomendaciones a los tarjetahabientes con relación al Número de Identificación Personal (NIP), sin embargo esta situación no ataca de raíz el mal uso que se pueda dar a las tarjetas de crédito, que día con día se viene incrementando en nuestro país, ya sea por robo o extravío de los plásticos, fraudes o clonaciones de los mismos, afectando en gran medida la economía de los usuarios e instituciones bancarias, por tal motivo y considerando que no existe ordenamiento jurídico que regule a las Tarjetas de Crédito como tal, sino solo las reglas que emite Banco de México, se propone que en ellas se adicione una cláusula mas, donde se establezca la obligatoriedad de las instituciones bancarias, para que expidan tarjetas de crédito con los requisitos ya establecidos, conteniendo además la huella digitalizada, firma codificada y fotografía del titular de la tarjeta.

#### **4.5. La necesidad de la huella digital en el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente y tarjeta de crédito.**

La tecnología es un medio, no un fin en sí mismo. En las instituciones de crédito se requiere de la tecnología para registrar los depósitos, retiros y saldos de una cuenta bancaria, así como para transmitir esa información hasta la sucursal más remota de un Banco, pero todo ese trabajo y despliegue de recursos se hace para informar o satisfacer las necesidades de un cliente cuando así lo solicite, sin importar el lugar en que se encuentre.

Así pues, la tecnología bancaria por más avanzada que pueda parecer, no tiene valor para los clientes de los bancos si no les resuelve un problema o como se dice ahora, si no cumple con los requerimientos de esos mismos clientes.

Como clientes de un banco, sólo percibimos las aplicaciones tecnológicas con que tenemos contacto en la realización de nuestras operaciones. Existen tecnologías que se utilizan

para administrar la información numérica y de imágenes utilizadas por los departamentos de sistemas de los Bancos y en algunos casos, por los ejecutivos telefónicos o bancarios que atienden a los clientes.

Es conveniente distinguir los tres pasos necesarios para realizar una operación con tarjeta de crédito, esto por parte de la sucursal, cajero automático o negocio afiliado:

- 1.- Descripción de la operación deseada
- 2.- Comprobación de la identidad del cliente como persona autorizada para realizarla
- 3.- Ejecución de la operación

Los dos primeros pasos se pueden realizar en cualquier orden, tal y como se puede observar en los tres siguientes ejemplos:

a).- Cuando alguien llega a una ventanilla de un banco a solicitar con su tarjeta de crédito una disposición de efectivo, se informa al cajero que desea retirar efectivo de su cuenta (paso 1); el cajero además de requerir del plástico, requiere del cliente una identificación oficial (paso 2); finalmente al recibir la autorización respectiva, se hace entrega de la cantidad requerida (paso 3).

b).- Cuando se dispone de efectivo en un cajero automático, primero debemos demostrar nuestra identidad, mediante la lectura de banda magnética de nuestra tarjeta de crédito y tecleando el número de identificación personal (NIP) (paso2); luego describimos la operación deseada (paso 1) y es entonces que obtenemos el efectivo solicitado (paso 3).

c).- Otro de los ejemplos mas comunes, es cuando un tarjetahabiente mediante el uso de su tarjeta de crédito, requiere de un negocio afiliado ciertos bienes o servicios (paso 1); en este sentido el empleado o cajero del establecimiento solicita al banco emisor de la tarjeta, mediante la lectura de banda magnética en terminal punto de venta, la autorización correspondiente y si esta procede se solicita sea firmado por el cliente, el voucher respectivo (paso 2) [en este caso y a criterio de los negocios afiliados se solicita o no identificación



oficial del tarjetahabiente] y por último, si se han cubierto los requisitos establecidos, se hace entrega de los bienes o servicios requeridos por el cliente (paso 3).

Como se puede observar de los tres ejemplos anteriores, que por la misma naturaleza de operación, difieren los medios o mecanismos que se pueden utilizar para determinar que la persona que está solicitando o realizando la transacción con el uso de tarjeta de crédito, es realmente su titular. Tales medios son la firma autógrafa, identificación oficial del cliente o simplemente la firma electrónica (Número de Identificación Personal, NIP) previa lectura de banda magnética de la tarjeta de crédito.

Hasta ahora, la banda magnética de las tarjetas de crédito y de débito, ha sido tecnología dominante para identificar al tarjetahabiente; sin embargo, en ellas sólo se puede almacenar una pequeña cantidad de información, de modo que la gran mayoría de los datos personales y de las operaciones del tarjetahabiente residen en servidores centrales de la institución que la emite. Ello significa que la realización de un pago con tarjeta de banda magnética representa un enlace entre el establecimiento y la institución de crédito emisora del plástico.

No obstante las medidas de seguridad que se han implementado dentro del sistema bancario para las tarjetas de crédito, así como para identificar al portador de la tarjeta, hoy en día se hace mas inseguro el traer consigo una tarjeta de crédito, ya que es mas susceptible el riesgo de que algún tercero engañando a un tarjetahabiente o aprovechándose del error en que se encuentre, cometa algún fraude o mal uso por el robo o extravío de la tarjeta de crédito.

Como es de todos sabido, existen bandas debidamente organizadas que tienen como finalidad hacer mal uso de tarjetas bancarias, lo cual genera una afectación no solo a los tarjetahabientes sino también a las instituciones de crédito.

Un ejemplo claro que actualmente se vive en México y otros países del mundo, es sin duda el uso de tarjeta de crédito en cajeros automáticos o ATM (Automatic Teller Machine), máquina de atención automatizada, como se conocen comúnmente en Europa y

Norte América, que son el medio de entrega preferido por los usuarios para obtener efectivo en forma práctica y rápida.

Estos dispositivos son puestos por las entidades bancarias para que sus clientes puedan dirigirse a cualquier hora a realizar operaciones de retiro de efectivo, consultas de saldos y movimientos de su cuenta de crédito.

Los cajeros automáticos son máquinas conectadas a la central de un Banco mediante redes de comunicación, a las que se tiene acceso a través del deslizamiento o inserción de la tarjeta que contiene una banda magnética, digitando además el número de identificación personal, que comúnmente se denomina NIP.

Al ser estos dispositivos una forma práctica y rápida de obtener dinero, es obvio que son el blanco perfecto de una serie de prácticas fraudulentas, que van desde atentar contra la seguridad del cajero automático como el robo, ataque físico, vandalismo, explosión, etcétera, hasta perjudicar al propio usuario por medio de la captura de datos de las tarjetas, espiar al cliente, invasiones de las comunicaciones, hasta cajeros automáticos pirata, tal y como se describen a continuación:

#### 1.- Captura del NIP.

Espiar al usuario sobre el hombro. El defraudador observa directamente las teclas que el usuario oprime al indicar su NIP durante la transacción.

Vídeo grabación del NIP. En algunos casos puede que no exista nadie atrás del cliente, pero existe una micro cámara instalada y enfocada directamente al teclado.

Grabación del NIP mediante un teclado sobrepuesto. Se coloca encima del teclado original otro de las mismas características, el cual captura los dígitos que conforman el NIP del usuario, mediante un dispositivo que guarda la información electrónicamente en una memoria.

## 2.- Lebanese Loop (Lazo Libanés)

Técnica por medio de la cual se introduce una película semitransparente que se aloja en la ranura del lector de la tarjeta, por medio del cual el defraudador evita que el plástico pueda ser transportada por la lectora, ya sea para retenerla o para devolverla al usuario. Al suceder esto, evidentemente la banda magnética no es leída por el cajero automático.

En algunas ocasiones para hacer caer al usuario en este tipo de trampas, los delincuentes colocan a la vista del tarjetahabiente, un letrero donde le indican que en caso de tener problemas su transacción o devolución de tarjeta, debe digitar varias veces su NIP.

En estos casos la tarjeta se atora en la ranura del lector y es imposible sacarla del mismo, por lo que el usuario se retira pensando que el cajero no funcionaba y que ha retenido su tarjeta, mientras que el defraudador a distancia ha estado observando al usuario digitar su NIP; en consecuencia, quita la tarjeta jalándola con alguna herramienta, quita el dispositivo que introdujo para atrapar la tarjeta y la reinserta incorporando la contraseña del usuario para obtener dinero de manera ilícita, sin autorización del titular de la tarjeta.

## 3.- Clonning o Skimming.

Se trata de la duplicación de tarjeta, que consiste en copiar la banda magnética, cuya información se traspassa a otra tarjeta. Es el más común y cualquier persona puede convertirse en una víctima sin saberlo, hasta que se registra el cargo en su cuenta, mismo que es aplicado por el banco.

## 4.- Cajeros automáticos piratas.

Son réplicas perfectas de cajeros automáticos con lectores de bandas magnéticas que permiten obtener los datos contenidos en la cinta magnética de las tarjetas y el NIP del usuario. Se encuentran conectados a una computadora portátil que guarda dichos datos para clonar las tarjetas posteriormente.

De igual manera existen otras formas por virtud de las cuales se puede llevar a cabo un mal uso de la tarjeta, precisamente en negocios afiliados y que es derivado de las siguientes causas:

1.- Tarjeta robada o extraviada.- puede ser utilizada por un tercero antes de que el titular la cancele ante su Banco emisor del plástico, que en este caso aún y cuando en el panel de la tarjeta se registre la firma del tarjetahabiente, el defraudador puede realizar su falsificación, al firmar el voucher que después de la autorización del Banco, es procesado por el negocio afiliado, sin que se verifique por parte del cajero, que la firma plasmada, corresponda a la registrada en la tarjeta de crédito.

2.- Tarjeta interceptada por defraudadores antes de llegar al titular que la había solicitado. A diferencia del punto anterior, la tarjeta de crédito no esta firmada por su titular, lo cual hace mas fácil el que el delincuente que la obtiene, pueda utilizarla de manera ilícita, al registrar la firma que desee, ya que al ser plasmada en los vouchers correspondientes frente a los negocios afiliados, evidentemente será la misma que se encuentra registrada en la tarjeta de crédito, por lo tanto no seria posible el que los establecimientos pudieran rechazar la operación, máxime que en ese momento no existe medida de prevención alguna por robo o extravío de la tarjeta, así como límite de crédito suficiente para poder disponer sin ningún problema, lo cual genera una afectación al tarjetahabiente ya que se encuentra impedido para poder saber si su tarjeta ha sido interceptada por extraños, sino hasta que le es notificado por el banco cuando se ha sobregirado o cuando recibe su estado de cuenta.

En ese orden de ideas y como dato alarmante, es que en el año del 2001 la Comisión Europea dio a conocer un programa para combatir los fraudes con tarjetas de crédito en países extranjeros. Las cifras de la Comisión Europea señalaban que este tipo de delitos estaba creciendo 50 por ciento anualmente y representaban la millonaria cantidad de 550 millones de dólares.

Los funcionarios financieros del viejo continente coinciden en afirmar que el aumento en la falsificación y fraudes con tarjetas crediticias de un país a otro se debe a la

creciente sofisticación en las redes del crimen organizado, tal y como se ha señalado en los ejemplos de cajero automático y en negocios afiliados.

El programa a que se refiere la Comisión Europea es la creación de la tarjeta inteligente que consiste en integrar dentro de ella un microprocesador (Chip) que sustituye a la banda magnética, que a diferencia de ésta puede almacenar una cantidad de información de hasta cuatro *megabytes*, lo que en términos de informática equivale a la cantidad de datos que pueden registrarse en poco más de dos *diskettes*.

En México, algunos bancos comerciales, junto con grandes firmas como Visa y Master Card, han llevado a cabo la sustitución de las actuales tarjetas de banda magnética en circulación, por tarjetas con chips o microcircuitos, o “cartera electrónica” como lo titula el autor Acosta Romero<sup>7</sup>. En dicha sustitución está incluida la modificación de las terminales Punto de Venta que se encuentran instaladas en los negocios afiliados y la red de cajeros automáticos, que se supone permitirá disminuir los fraudes con tarjetas de crédito, sin embargo hoy en día, si bien es cierto algunos Bancos ya han integrado en diversas tarjetas el microprocesador o chip, también lo es que además de no haberse sustituido la totalidad de las diez millones de tarjetas de crédito que en la actualidad circulan en nuestro país, aún tienen integradas las bandas magnéticas, lo cual quiere decir que, el microprocesador no puede ser utilizado en los negocios afiliados o cajeros automáticos, por no haberse modificado el lector de banda magnética por el de chip, situación que incrementa día con día el mal uso de tarjetas de crédito.

En base a la problemática que persiste por la emisión de tarjeta de crédito, y falsificación de información de la misma, recientemente la Cámara de Senadores aprobó una serie de reformas que tipifican como delito grave la clonación de tarjetas de crédito y débito, ilícito que será sancionado con prisión de tres a nueve años y con multa de 30 mil a 300 mil días de salario mínimo.

---

<sup>7</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel, “Nuevo Derecho Bancario”, Editorial Porrúa, Novena Edición, México 2003, p. 667

Las modificaciones que los senadores hicieron a la Ley de Instituciones de Crédito y a los Códigos Penal y de Procedimientos Penales Federal, contemplan de igual manera sanciones para quien falsifique formatos o esqueletos de cheques o altere cajeros automáticos.

Sobre los empleados bancarios caerá el mayor peso de la ley; las modificaciones a la legislación indican que se sancionará con mayor rigor a aquellas personas que por su actividad dentro de las instituciones bancarias, manejen de manera ilícita la información de sus usuarios y clientes.

Como se puede observar, tanto las instituciones de crédito y el Poder Legislativo, han tratado de atacar el gran flagelo que afecta de manera directa a los tarjetahabientes e instituciones de crédito, implementando ciertas medidas de seguridad, pero no ha sido suficiente para poder erradicar el problema, por tal motivo, el presente trabajo tiene como finalidad el proponer una alternativa de solución que conlleve el buen manejo y funcionamiento de la tarjeta de crédito por su mismo titular, así como el control de las instituciones bancarias que la emiten.

Como se ha dicho en el paso de comprobación de la identidad del cliente donde se emplean tecnologías que parecen sacadas de las novelas de ciencia ficción como:

El reconocimiento de la cara del cliente en un cajero automático.

La lectura del iris de uno de los ojos en un cajero.

El análisis de la voz del cliente en un cajero automático, una conexión por Internet o a través de un centro de atención telefónico.

En si la propuesta que tiene relación con este trabajo, es la identificación del tarjetahabiente mediante huellas dactilares en un cajero automático, negocios afiliados o sucursales bancarias.

El reconocimiento de huellas dactilares en la tarjeta, no es descabellado desde nuestro punto de vista, ya que este sistema, está siendo utilizado en los Estados Unidos de

Norte América, como un medio de pago para reducir el tiempo que se tarda en supermercados, para abrir lockers, como sustitutos de claves secretas en celulares, computadoras portátiles y en combinaciones para abrir cajas de seguridad.

En este tipo de mecanismo, el usuario coloca su mano en un aparato informático con una lámina de vidrio en su capa superior que cuenta con un lector óptico, *software* especial y chips que identifican el relieve de las huellas. “*Las huellas digitales serán el método dominante en el futuro inmediato*”, dice Don Mckeon<sup>8</sup>, gerente de productos para seguridad biométrica en IBM. Una razón por la que la seguridad con huellas digitales se expande, es que los avances tecnológicos están reduciendo su costo. Microsoft lanzó recientemente un lector de huellas digitales por 54 Dólares.

Actualmente Banco Azteca ha venido realizando ciertas operaciones mediante la huella digital, con la finalidad de tener un mejor control y ofrecer más seguridad a sus clientes. De igual manera existen algunas empresas que para el acceso y salida de sus empleados requiere de este mecanismo para ser identificados, lo cual quiere decir que esta alternativa de seguridad y control, puede ser aplicada a las tarjetas de crédito de la siguiente manera:

El tarjetahabiente al formalizar la relación jurídica con la institución de crédito, deberá de registrar además de la firma autógrafa en el contrato de apertura de crédito correspondiente, su huella digital, incluyendo la información que es requerida de manera habitual por los bancos, como son datos generales, ingresos, referencias, etc.

#### **4.6. Procedimiento para la implementación de la huella digital**

Una vez que ha sido autorizado el crédito por parte del Banco, se procederá a digitalizar dentro de su sistema, la huella y firma autógrafa del cliente; tal y como se hace actualmente en materia de cheques, para posteriormente girar las instrucciones correspondientes y grabar la tarjeta de crédito, conteniendo la encriptación de la huella y firma

---

<sup>8</sup> “PROTEJA SU DINERO” revista mensual, Año 4, Núm. 56, diciembre 2004, editada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México, p. 7

del cliente, codificada electrónicamente, sin dejar a un lado los datos que deberán de contener, como son el número de tarjeta, nombre del tarjetahabiente, vigencia de la tarjeta, nombre de la institución bancaria que la emite, si el uso es nacional o internacional, mención de ser tarjeta de crédito, que su uso se sujeta a las disposiciones establecidas en el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente y por supuesto la fotografía del cliente.

En los negocios afiliados se deberá de dotar de equipos especiales, que cuenten con lectores de huellas digitales, mismas que estarán conectadas a la red de las Instituciones Bancarias que emitan tarjetas de crédito, incluyéndose además este mecanismo en los cajeros automáticos.

Lo primero que el negocio tiene que hacer al recibir la tarjeta de crédito por parte del tarjetahabiente es, deslizar la tarjeta en el lector que tiene instalado, a efecto de que se identifique la huella digital del cliente, una vez esto, se solicita al cliente coloque en el lector óptico que igualmente tiene instalado el negocio, su dedo índice, para que con ello, si coincide con la que se tiene registrada dentro del sistema del banco emisor de la tarjeta, se proporcione la autorización correspondiente, que para dar formalidad a la operación y legalidad a la misma, se solicita al cliente plasme en el voucher su firma autógrafa, la cual por obvias razones debe de coincidir con la codificada en la tarjeta.

Ahora bien en los cajeros automáticos, es básicamente lo mismo, solo que en ellos al momento de introducir la tarjeta de crédito o deslizarla en el lector de banda magnética, se captaría la huella digital que se tiene registrada en el plástico y que para autorizar la operación deseada, en lugar de teclear su número confidencial que en la actualidad se hace con cuatro dígitos, se deberá de colocar en el lector óptico el dedo índice del cliente, para confirmar que la persona que esta requiriendo efectivo, es el titular del plástico.

Con los dos supuestos anteriores, se evitaría el uso de la firma electrónica (NIP) que podría ser sustituida por la firma digital, teniendo una mejor seguridad para el titular de la tarjeta, aún y cuando ésta fuera robada, extraviada o inclusive clonada, ya que los mecanismos



o candados que se pretende integrar al plástico, darían mayor certeza y confianza no solo para los tarjetahabientes sino también a las instituciones de crédito y negocios afiliados.

#### **4.7. Efectos de la tarjeta de crédito con huella digital y fotografía del tarjetahabiente.**

Como todo mecanismo de seguridad que es implementado dentro de una sociedad, implica primeramente la adaptación al cambio y consecuentemente a ello la obtención de los beneficios que se adquieren a través del tiempo.

Esto mismo puede suceder con una tarjeta de crédito, a la cual se integraría la huella digital y fotografía del tarjetahabiente, como medio de pago en negocios afiliados, cajeros automáticos o sucursales de la red bancaria en nuestro país.

Los beneficios serían inmediatos, ya que el portador del plástico, tendría la plena seguridad y certeza de utilizarla en cualquier momento, sin miedo a ser sustraída con fines fraudulentos por extraños y ni siquiera ser posible su clonación, ya que la forma de identificar plenamente a su titular, sería primero mediante el cotejo de la huella digital y como candado adicional para el negocio afiliado o sucursal, la fotografía del cliente.

Con todo lo anterior, se evitaría grandes quebrantos para las instituciones de crédito, disminución en gran medida de las demandas en contra de las instituciones de crédito ante la autoridad judicial, que en su gran mayoría, su base de la acción es el desconocimiento de la firma que fue plasmada en los vouchers objetados.

Para las instituciones de crédito, se incrementaría el volumen de tarjetahabientes, al generar seguridad, certidumbre y confianza que el mismo plástico les puede dar.

## C O N C L U S I O N E S

**PRIMERA.-** La tarjeta de crédito tiene sus orígenes en el continente Europeo, la cual fue creada por las empresas hoteleras a fin de otorgar a sus clientes importantes, créditos por los bienes y/o servicios requeridos.

De igual manera en el continente americano, precisamente en los Estados Unidos de Norte América, no fue la excepción, ya que las grandes empresas petroleras tuvieron a bien, el emitir una tarjeta de identificación, que permitía a su titular realizar consumos del combustible hasta por el límite de crédito asignado.

**SEGUNDA.-** En el año de 1968, Banco Nacional de México, fue la primer institución de crédito que lanzó al mercado nacional, la primer tarjeta de crédito denominada BANCOMATICO, con un registro de tarjetahabientes que no rebasaba los quince mil y que para el uso de tales tarjetas, solo existían por lo menos dos mil negocios afiliados. Vale la pena mencionar que la Tarjeta de Crédito, no se encuentra regulada dentro de nuestra legislación, por lo que es una figura mercantil atípica, es decir, se origina del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, pero no existe ninguna legislación en cuanto a su aplicación.

**TERCERA.-** La tarjeta de crédito no solamente puede ser emitida por instituciones de banca múltiple o sociedades financieras de objeto limitado, sino también por tiendas o casas comerciales, siendo consideradas las primeras como tarjetas de crédito indirectas y las segundas como directas.

La tarjeta de crédito indirecta, puede ser utilizada en la gran cadena de negocios afiliados a nivel nacional e internacional, mientras que las tarjetas directas, solo son aceptadas en las mismas tiendas que las emiten.

**CUARTA.-** Cuando existe alguna inconformidad por parte de un usuario, donde el emisor de la tarjeta de crédito es una institución de banca múltiple, quien debe de conocer de

la misma es la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, pero al tratarse de una tarjeta que es propiedad de alguna casa o tienda comercial, conocerá de la queja, la Procuraduría Federal del Consumidor.

**QUINTA.-** El artículo 46 de la Ley de Instituciones de Crédito en su fracción VII, otorga la facultad a las instituciones de crédito para emitir tarjetas de crédito bancaria, sin embargo solo se encuentran reguladas por las reglas que emite Banco de México. “Reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de banca múltiple y las sociedades financieras de objeto limitado en la emisión y operación de tarjetas de crédito”

**SEXTA.-** El contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, permite que las instituciones bancarias como acreditantes, emitan las tarjetas de crédito que son solicitadas por los tarjetahabientes denominados acreditados, quienes tienen el derecho de uso, que los legitima al ser los titulares del crédito, sujetándose a las cláusulas contenidas en el propio contrato ya descrito.

**SÉPTIMA.-** La apertura de crédito en cuenta corriente y la apertura de crédito simple tienen características especiales y producen consecuencias distintas, ya que en la primera, el acreditado tiene la facultad de hacer remesas al acreditante antes de la fecha que se señaló para formular liquidación y puede mientras el contrato no concluya, disponer del saldo que resulte en la forma pactada, mientras que en la segunda, el acreditado debe regresar al acreditante el importe del crédito que se le otorgó, de acuerdo a las condiciones y términos convenidos.

**OCTAVA.-** Para que se perfeccione la relación jurídica existente entre la institución de crédito y el usuario por el uso de tarjeta de crédito, se requiere necesariamente de los negocios afiliados, quienes previo contrato con la institución de crédito otorgan los bienes y servicios a los usuarios, siendo estos últimos los obligados para cubrir a las instituciones, las cantidades que fueron dispuestas por el uso del plástico.

**NOVENA.-** De acuerdo a los datos estadísticos que son proporcionados por la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, el promedio de asaltos que son cometidos en contra de las instituciones bancarias, tienen una afectación mensual de ochocientos cinco mil pesos, mientras que la afectación a los tarjetahabientes por el robo de tarjeta de crédito bancaria es de dos millones quinientos cincuenta y cinco mil pesos mensuales.

**DÉCIMA.-** Derivado de la utilización de la tarjeta de crédito bancaria, surgen diversos conflictos entre la relación jurídica trilateral, es decir, entre la institución bancaria, negocio afiliado y tarjetahabiente, siendo los mas comunes, el desconocimiento de cargos procesados en los mismos establecimientos o disposiciones de efectivo en cajeros automáticos, que tienen su origen por el fraude, clonación o robo/extravío del plástico, sin poder demostrar ante la autoridad administrativa y de conciliación, si la firma plasmada en los vouchers, nace del puño y letra del titular del crédito o si el número de identificación personal (NIP), fue realmente tecleado por el cliente, por lo que en este sentido se requiere la intervención de la autoridad judicial, a efecto de que se valoren las pruebas correspondientes y se determine lo conducente.

**DÉCIMA PRIMERA.-** La autoridad competente para conocer de los conflictos generados entre las instituciones de crédito y los tarjetahabientes como ya se dijo, es precisamente la CONDUSEF, quien dará atención a la queja interpuesta mediante la orientación jurídica, el procedimiento de conciliación y en su caso el juicio arbitral.

**DÉCIMA SEGUNDA.-** Cuando la CONDUSEF deja a salvo los derechos de las partes, el reclamante puede hacer valer su derecho ante la instancia judicial competente, es decir, mediante el juicio ordinario mercantil o juicio ejecutivo mercantil.

Como es de todos sabido, los procedimientos de conciliación y judiciales, son de alguna forma desgastantes y costosos para el usuario, que al ser valorados por él, decide no continuar con el procedimiento correspondiente, lo que implica aceptar que los cargos reclamados, queden bajo su responsabilidad.

**DÉCIMA TERCERA.-** La tarjeta de crédito no es un título de crédito, sino es solamente un elemento de identificación, que legitima a su titular el uso de la misma, derivado de un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente.

**DÉCIMA CUARTA.-** La encriptación de la firma del usuario en la tarjeta de crédito, permite que exista una mayor seguridad y certeza al realizar las operaciones en negocios afiliados e instituciones bancarias como emisor del plástico, ya que estos dos últimos, tendrán la obligación de cotejar, que la firma plasmada en la nota de venta, corresponde en realidad a la registrada por el titular de la tarjeta, además de que por el hecho de registrarse la firma en el mencionado voucher, se está cumpliendo con el requisito indispensable para formalizar la obligación de pago.

**DÉCIMA QUINTA.-** De igual forma, la fotografía del tarjetahabiente, debidamente encriptada en el plástico, permite que al momento de llevarse a cabo alguna operación en los negocios afiliados e instituciones bancarias, sirva como identificación oficial, verificando que los rasgos de la persona que solicita los bienes y servicios, coincida con los de la tarjeta.

**DÉCIMA SEXTA.-** El alto índice de fraudes cometidos en detrimento de los tarjetahabientes y en algunos casos de las mismas instituciones de crédito bancarias, se hace indispensable el modificar los mecanismos de seguridad que actualmente se integran dentro de la tarjeta de crédito, sustituyendo la banda magnética y número confidencial, por la huella digital, fotografía y firma del cliente, debidamente encriptadas en el plástico.

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** De acuerdo a la propuesta de modificación que se ha tratado en el presente trabajo de investigación, es necesario que dentro de la reglas que emite Banco de México, se establezca la obligatoriedad para las instituciones bancarias, el integrar las medidas de seguridad necesarias en las tarjetas de crédito, incluyendo invariablemente la encriptación la huella digital, fotografía y firma del tarjetahabiente, así como ser incluidas dentro de los mecanismos electrónicos que tenga establecidos el Banco, teniendo además un mejor control y manejo de información.

**DÉCIMA OCTAVA.-** El costo del lector de huellas digitales que lanzó recientemente Microsoft, es de 54 dólares, por lo que bien valdría la pena el instalar en cada uno de los negocios afiliados y conectarlos en Red a las instituciones de crédito bancarias, a fin de cotejar la huella digital de su tarjetahabiente y procesar la autorización correspondiente.

**DÉCIMA NOVENA.-** El número de identificación personal (NIP) que se utiliza actualmente para procesar una disposición de efectivo en cajeros automáticos, sería sustituido por la huella digital del tarjetahabiente, que en lugar de ser leída la información de la banda magnética de la tarjeta, se integraría un lector de huella digital.

**VIGÉSIMA.-** Por último, el incluir los mecanismos de seguridad antes descritos en las tarjetas de crédito y medios electrónicos, así como en negocios afiliados, cajeros automáticos e instituciones de crédito, tendría como resultado: la disminución de aclaraciones que son recibidas por los Bancos; el número de fraudes por el robo o extravío de tarjetas de crédito sería nulo; no se podría dar la clonación de información contenida en la tarjeta, ya que para procesar la operación o transacción correspondiente, sería requisito SINE QUANON el que el titular de la tarjeta estuviera en el momento mismo de la operación.

## **BIBLIOGRAFÍA**

**ACOSTA ROMERO, Miguel**, “Compendio de Derecho Administrativo” Editorial Porrúa, Segunda Edición, México 1998

**ACOSTA ROMERO, Miguel**, “Derecho de la Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros Mexicanos”, Editorial Porrúa, Primera Edición, México 2002

**ACOSTA ROMERO, Miguel**, “La Banca Múltiple”, Editorial Porrúa, Primera Edición, México 1981

**ACOSTA ROMERO, Miguel**, “Nuevo Derecho Bancario”, Editorial Porrúa, Séptima Edición, México 1998

**ACOSTA ROMERO, Miguel**, “Nuevo Derecho Bancario” Editorial Porrúa, Novena Edición, México 2003

**ARELLANO GARCÍA, Carlos**, “Derecho Procesal Civil”, Editorial Porrúa, Octava Edición, México 2001

**CARVALLO YAÑEZ, Erick**, “Nuevo Derecho Bancario y Bursátil Mexicano”, Editorial Porrúa, Sexta Edición, México 2003

**CERVANTES AHUMADA, Raúl**, “Títulos y Operaciones de Crédito”, Editorial Herrero, Décima Primera Edición, México 1984

**DÁVALOS MEJÍA, Carlos Felipe**, “Derecho Bancario y Contratos de Crédito”, Editorial Oxford, Segunda Edición, México 2002

**DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús**, “Tratado de Derecho Bancario y Bursátil”, Tomo II, Editorial Porrúa, Cuarta Edición México 2002

**DE PINA VARA, Rafael**, “Diccionario de Derecho” Editorial Porrúa, S.A. Décimo Quinta Edición, México 1988

**DÍAZ BRAVO, Arturo**, “Operaciones de Crédito”, Editorial Iure Editores, Primera Edición, México 2004

**ESTRADA PADRES, Rafael**, “Sumario Teórico Práctico de Derecho Procesal Mercantil”, Editorial Porrúa, Quinta Edición, México 1999

**GALINDO GARFIAS, Ignacio**, “Teoría General de los Contratos”, Editorial Porrúa, Primera Edición, México 1996

**GAY DE MONTELLA, R.** “Operaciones de Bolsa y de Banca”, Barcelona España 1957

**GUZMÁN HOLGUÍN, Rogelio** “Derecho Bancario y Operaciones de Crédito”, Editorial Porrúa, Primera Edición, México 2002

**MARGADANT S. Guillermo F.**, “Introducción a la Historia del Derecho Mexicano”, Editorial Esfinge, Décima Quinta Edición, México 1998

**MENDOZA MARTELL, Pablo E.**, “Lecciones de Derecho Bancario”, Editorial Porrúa, Segunda Edición, México 2003

**ORTIZ TREVIÑO, Rigoberto Gerardo**, “Ética Jurídica”, Editorial Iure Editores, Primera Edición, México 2003

**PLANIOL, Marcel y RIPERT, Georges**, “Derecho Civil”, Editorial Oxford, Primera serie Volumen 8, México 2002

**QUINTANA ADRIANO, Elvia Argelia**, “Ciencia del Derecho Mercantil”, Editorial Porrúa, Primera Edición, México 2002



**REYES KRAFFT, Alfredo Alejandro**, “La firma electrónica y las entidades de certificación”, Editorial Porrúa, Primera Edición, México 2003

**RODRÍGUEZ CASTRO, Santiago**, “Diccionario Etimológico Griego-Latín del Español”, Editorial Esfinge, Octava Edición, México 2001

**RUIZ TORRES, Humberto Enrique**, “Derecho Bancario”, Editorial Oxford, Primera Edición, México 2003

**SIMÓN, Julio A.** “Tarjetas de Crédito”, Editorial Abeledo-Perrot, Buenos Aires, Argentina 1988

**TREVIÑO GARCÍA, Ricardo**, “Epítome de los Contratos”, Editorial Mc Graw Hill, Primera Edición, México 1994

**VERGARA TEJADA, José Moisés**, “Defensa Legal Contra Bancos”, Ángel Editor, Segunda Edición, México 2003

## **LEGISLACIÓN**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ediciones Fiscales ISEF 2004

Ley de Instituciones de Crédito, Editorial Luciana, México 2002

Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, Ediciones Fiscales ISEF 2002

Código de Comercio, Ediciones Fiscales ISEF 2002

Código Civil del Distrito Federal, Ediciones Fiscales ISEF 2001

Reglas a las que habrán de sujetarse las Instituciones de Banca Múltiple y las Sociedades Financieras de Objeto Limitado en la Emisión y Operación de Tarjetas de Crédito. Diario Oficial de la Federación, 4 de Agosto del 2004

Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, Diario Oficial 15 de Enero 2002.

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, Ediciones Luciana, 2002

Ley de Banco de México, Ediciones Luciana, 2002

Ley del Impuesto al Valor Agregado, Ediciones Fiscales ISEF 2005

Código Penal Federal, Ediciones Fiscales ISEF 2004

Código Penal para el Distrito Federal, Ediciones Fiscales ISEF 2005

Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Ediciones Luciana, 2002

Código Penal del Estado de Chiapas, Justina V1, Copyright 1998-2004

Código Penal del Estado de Durango, Justina V1, Copyright 1998-2004

Código Penal del Estado de México, Justina V1, Copyright 1998-2004

Código Penal del Estado de Oaxaca, Justina V1, Copyright 1998-2004

Código Penal del Estado de Puebla, Justina V1, Copyright 1998-2004

Código Penal del Estado de Quintana Roo, Justina V1, Copyright 1998-2004

Jurisprudencia

## **REVISTAS**

“PROTEJA SU DINERO”, revista mensual, editada por la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México

“AUSBANC”, revista mensual, Editada por la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios, España 2005

“Sistema de Capacitación Bancaria” (SICABAN), Introducción a Cartera y Créditos Comerciales, Banco Nacional de México, 1983