



UNIVERSIDAD PANAMERICANA CAMPUS GUADALAJARA

JEANETTE VERANHYA YÁÑEZ ZAMORA

TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS Y EL PAPEL DE LOS BANCOS EN LA PROTECCIÓN AL USUARIO

**Tesis presentada para optar por el título de Licenciado en
Derecho con Reconocimiento de Validez
Oficial de Estudios de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA,
según acuerdo número 86809 con fecha 13-VIII-86**

Zapopan, Jalisco, Enero de 2024.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	4
I. COMERCIO Y SISTEMA BANCARIO EN MEDIOS ELECTRÓNICOS	13
1. Protección al usuario de la banca en mercado electrónico	13
A. Desarrollo tecnológico del consumo financiero	13
B. Protección insuficiente	14
C. Responsabilidad de los bancos	16
D. Responsabilidad de la autoridad	18
2. Capitalización de antemano de intereses en operaciones bancarias	20
A. ¿Qué son?	20
B. Vulneración de los derechos del cliente derivados de los intereses	21
C. Ideales de transparencia	22
3. Comercio electrónico a la luz del Artículo 89 del Código de Comercio (Centrado a operaciones bancarias)	23
4. Actos jurídicos ópticos (Código de Comercio y Ley de Instituciones de Crédito)	26
5. Obligaciones del banco para el establecimiento de medios adecuados para la realización de dichas operaciones	27
A. Tecnología involucrada en las operaciones	27
B. Desconfianza en el sistema	28
C. Base de derechos y obligaciones	32
D. Soporte al consumidor	33

	2
E. Consideración de puntos de atención especial	34
II. CONTRATO DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO	37
1. Su contenido	37
2. Cláusulas comunes	39
3. Contratos de adhesión	41
4. Condiciones generales de contratación	44
5. Derechos y obligaciones de las partes	45
6. Depósito de dinero	47
7. Usura	49
8. Breve referencia sobre las clases de depósito bancario	51
A. Depósito irregular	51
B. Depósito regular	51
C. Depósitos bancarios podrán ser retirables	52
D. Depósitos bancarios de dinero	52
III. TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE FONDOS	53
1. Generalidades y problemas actuales	53
2. Transferencias electrónicas a la luz del contrato físico y su digitalización	60
A. Antecedentes	60
B. Contrato físico de transferencias electrónicas	65
C. Cambio a medios electrónicos	80
3. Nulidad de las transferencias electrónicas	84
A. Riesgos	84
B. Eficacia horizontal de los derechos fundamentales	86
C. Jurisprudencia y tesis aisladas	88
IV. RESPONSABILIDAD DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS ANTE	94

TRANSFERENCIAS NO AUTORIZADAS POR EL CLIENTE	
1. Problema y teoría general de las condiciones generales de contratación (principios)	94
2. Indiscutibilidad en cuanto al contrato obscuro en contra del banco	95
3. Resolución del problema conforme a la debilidad del cliente	96
4. Cláusulas abusivas en los contratos bancarios	98
5. Cláusula de vencimiento anticipado de un crédito hipotecario por falta de pago de una o dos parcialidades	99
V. PROPUESTA ENCAMINADA A LA MEJORA DEL DEBER DE DILIGENCIA	103
1. Lo que hay y lo que falta	103
2. Reforma al sistema financiero mexicano	105
A. Reforma Financiera (2014)	105
B. Ley Fintech (2018)	106
C. Reforma al sistema de pensiones	106
3. Pruebas dentro del procedimiento pericial	107
4. Deber de diligencia	108
5. Carga de la prueba en contra del banco	109
6. Colisión de derechos particulares	110
7. Relación asimétrica existente	112
CONCLUSIONES	114
BIBLIOGRAFÍA	117

INTRODUCCIÓN

En cuanto a los antecedentes de la presente investigación; se pretende dar una propuesta que resuelva el problema de los fraudes vía electrónica como consecuencia de la ausencia de la protección al usuario por parte de las instituciones bancarias. Esto se presenta de una manera mucho más frecuente de lo que se piensa; en la actualidad, es más fácil para los delincuentes el hecho de acceder a información vulnerable y manipular los medios electrónicos. En los fraudes realizados de manera física u otros delitos semejantes se presta más a una agresión más tangible, es algo que difícilmente se puede ignorar; en cambio, en el caso electrónico muchas veces pasa desapercibido. A pesar de ello, no significa que se debe dejar de lado; al contrario, quiere decir que tiene arreglo, se puede prevenir y proteger al usuario de la banca. Es lo mínimo que se merece después de confiar sus bienes y patrimonio a instituciones bancarias, esencialmente esto hace funcionar al sistema bancario y no puede continuar ignorándose esta situación.

Existe bastante regulación vigente respecto al tema, a lo largo de este trabajo se explicará de qué manera es útil y en dónde hay lagunas legislativas. Además, es importante resaltar que no siempre se cumple lo establecido en esta regulación porque en la mayoría de las ocasiones existe una indiscutibilidad ante las cláusulas y contratos de las instituciones bancarias, y esto no favorece al cliente en lo absoluto. Hay una constante contradicción presente entre la regulación, criterios jurisprudenciales y lo que sucede en la realidad. Con el apoyo de la información recabada se podrá llegar a una conclusión de una posible solución, utilizando la diversa regulación, información sobre las pruebas, derecho

comparado, estudio a fondo de los contratos involucrados y sus cláusulas, análisis de los derechos y obligaciones de las partes, entre otros que se irán desarrollando a continuación.

No cabe duda que hay una gran utilidad al tratar este tema, mucha gente lo desconoce, y peor aún, no toma las medidas preventivas necesarias. Lo más probable es que tarde o temprano todos estemos en contacto con la banca de alguna forma u otra, es inevitable, es el modo en que la economía y las finanzas funcionan hoy en día. No estamos tratando una relación de supra subordinación, sino, entre particulares. Aunque parezca que por ello nos encontramos en igualdad de circunstancias, no es así.

El planteamiento gira en torno al objeto de estudio; el cual, se centra principalmente en tres preguntas que se responderán desde el inicio de este trabajo hasta su conclusión. La primera es; si el banco es siempre el culpable de los fraudes electrónicos. De primera instancia puede parecer que sí; ya que es quien tiene a cargo la elaboración de contratos, cláusulas, el resguardo de bienes; y en general, es quien se encarga de administrar los recursos.

El usuario o cliente únicamente cede ante la institución bancaria con fines de un mejor manejo de su patrimonio, se trata de una relación contractual basada en la confianza de la entrega a un profesional en el tema. Al momento de un lamentable fraude electrónico no queda más que señalar a quien tiene en sus manos el dinero; en este caso, el banco. Sin embargo; es importante comprender que en ocasiones esto se da por la alta demanda de trabajo, desatención, falta de cuidado; no como una malicia planeada desde el consentimiento de

voluntades contractual. Siendo así; no se debe desinhibir al banco, lo que nos lleva al segundo cuestionamiento. Independientemente de la culpabilidad directa de la institución bancaria en estos sucesos, existiría o no una responsabilidad ante ello.

Es un hecho que no hay justicia cuando se permite que un delincuente tome los bienes fruto del trabajo de un cliente de una institución bancaria, que al final, estamos tratando de una persona que a través de la confianza cede su patrimonio a un experto en el tema de la administración y finanzas; ya que, siendo de otra forma, no tendría por qué hacerlo. El fin del depósito de dinero de los clientes es precisamente ese, hacer crecer sus recursos y dejarlo todo en manos de una persona física con amplia experiencia y seguridad hablando en términos económicos. Sí existe regulación y ha habido los suficientes casos como para sentar jurisprudencia, pero se ha apreciado que esto no es suficiente porque no crea los resultados necesarios. Continuando con el tercer cuestionamiento, es importante resolver si será posible hallar alguna manera de proteger a los usuarios ante estas situaciones. Actividad que le corresponde a la institución bancaria por ser la responsable en este caso. Se tiene la intención de llegar al fondo de la regulación vigente y ver el por qué no está funcionando como debería para asegurar que no se repita. Sumando otros medios de apoyo como el derecho comparado y la doctrina para complementar lo ya existente.

Es importante que la legislación existente respecto al tema versa principalmente en la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley de Protección a los Usuarios de Servicios de la Banca, Código de Comercio, Ley de Instituciones de Crédito, Ley

General de Títulos y Operaciones de Crédito, Ley de Protección de Datos Personales, Ley Modelo de la CNUDMI sobre transferencias internacionales de crédito, Criterios de la Suprema Corte de Justicia de la Nación; los cuales, se abordarán a lo largo del trabajo de investigación.

El texto a continuación se justifica; ya que, es de gran utilidad dar a conocer este problema que afecta no sólo jurídicamente, tiene un alcance en la sociedad y la economía. También es importante mencionar que es algo urgente de resolver, no es de ninguna manera justa seguir permitiendo que todo el trabajo e inversión de una persona desaparezca nada más así, sin poder hacer nada al respecto para resolver. Es una labor complicada, se requiere llegar al fondo del asunto, y ver los distintos factores que lo han hecho crecer. La tecnología nos ha ayudado de muchas formas, pero en algunas otras nos ha perjudicado. Se ha prestado al hecho de que los delincuentes se aprovechen de la información y confianza que ceden los clientes a instituciones bancarias.

Establecer límites es indispensable, y no es factible seguir dejando pasar el tiempo sin tomar acciones al respecto. Es bueno y de gran significado que ya se hayan puesto cartas en el asunto mediante la legislación establecida, pero aún así, se puede observar que los delincuentes han encontrado la forma de evadir y no encontrar restricciones. Hay una gran falta de acatamiento, y esto dificulta demostrar que el cliente no ha realizado la operación. El deber de diligencia se tiene que aplicar en todo momento en cuanto a las transferencias electrónicas, porque la protección de datos personales es enteramente su responsabilidad. Para comprender esto se

necesitan explicar a fondo las condiciones generales de los contratos bancarios; explayándose en el concepto, efectos y consecuencias.

Es notable que los derechos y obligaciones de las partes se deberían encontrar en una situación de igualdad tratándose de particular a particular; pero, aquí no es así. Las cláusulas abusivas que son redactadas en su totalidad por el banco se prestan a la usura, y evita que suceda una relación simétrica. Muchas veces esto es consecuencia de la obscuridad de los contratos, y del hecho de la generalidad que se aplica hacia todos los contratos realizados por un banco. Esto debería ser discutible para resolver el problema conforme a la debilidad del cliente, para poder demostrar que no se hizo la operación.

Referente al marco teórico; y posterior a la revisión del conocimiento existente en la materia para el avance hacia una propuesta útil y novedosa para la resolución del problema se hará mención de las fuentes base a utilizar.

El primer tema a tratar es el comercio y sistema bancario en medios electrónicos, se abordará de manera introductoria desarrollando temas como la protección al usuario de la banca en mercado electrónico, la capitalización de antemano de intereses en operaciones bancarias, comercio electrónico centrado a operaciones bancarias a la luz del Código de Comercio, actos jurídicos ópticos y obligaciones del banco para el establecimiento de medios adecuados para realización de dichas operaciones. Lo anterior, se hará en base a doctrina y legislación como el Código de Comercio, Ley de Instituciones de Crédito, Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito y la

Ley Modelo de la CNUDMI sobre transferencias internacionales de crédito. Abordando el segundo tema; se utilizarán las mismas fuentes, sumando la de los criterios establecidos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación. Este otro apartado hará hincapié en los contratos de depósito bancario de dinero; tratando así, su contenido, cláusulas comunes, contrato de adhesión del contrato de crédito, condiciones generales de contratación, concepto, efectos, consecuencias, diferencias con los contratos de adhesión, derechos y obligaciones de las partes, depósito de dinero, usura y una breve referencia de las clases de depósito según se establece en la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

Continuando con el uso de las fuentes ya mencionadas, agregando en esta ocasión la Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional sobre transferencias internacionales de crédito. El siguiente tema será sobre la transferencia electrónica de fondos, empleando la nulidad de las transferencias electrónicas y las transferencias electrónicas a la luz del contrato físico. Otro tema a tratar es la responsabilidad de las instituciones bancarias ante transferencias autorizadas por el cliente. Se plantea el tema del problema y teoría general de condiciones generales de contratación y los principios que esta conlleva, la indiscutibilidad en cuanto al contrato obscuro puesto a disposición por el banco, la resolución del problema conforme a la debilidad del cliente, las cláusulas abusivas en los contratos bancarios, la cláusula de vencimiento anticipado de un crédito hipotecaria por falta de pago de parcialidades. Citando fuentes distintas a las mencionadas anteriormente; como

la demostración de operación no autorizada por el cliente conforme a criterios de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Tribunales Colegiados de Circuito y doctrina, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley de Protección a los Usuarios de Servicios de la Banca, la Ley de Protección de Datos Personales, la Directiva 93/13/CEE del Consejo del 5 de Abril de 1993 sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores y las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito publicadas en el Diario Oficial de la Federación.

Por último, es trascendental hacer el desarrollo de una propuesta encaminada a la mejora del deber de diligencia. Utilizando fuentes como el Derecho Comparado, principalmente en España; además, de criterios respecto al tema de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y la realización de un análisis de una lista negra y otra gris como en el derecho europeo. Los temas involucrados son lo existente en la legislación y lo que falta, posibles reformas al sistema financiero mexicano, la importancia del uso de las pruebas dentro del sistema pericial, el deber de diligencia, la carga de la prueba en contra del banco, la colisión de derechos de particulares y los parámetros de la Suprema Corte de Justicia de la Nación haciendo énfasis al banco y la relación asimétrica existente entre ellos.

La hipótesis de la presente investigación se basa en dos premisas. La primera, las transferencias electrónicas no reconocidas por el usuario se dan como consecuencia de la ausencia de protección por parte de las Instituciones Bancarias. La segunda, es necesaria la implementación de una serie de lineamientos efectivos para evitar que los fraudes

electrónicos continúen contrarrestando los beneficios de las transferencias electrónicas.

En cuanto a los objetivos; se cuenta con uno general y varios específicos. El general es; tras la observancia del gran riesgo que existe en la actualidad a causa de los fraudes electrónicos, se planea llegar a una propuesta más eficiente que la legislación vigente. Los específicos son; analizar los conceptos del comercio y sistema bancario en medios electrónicos, estudiar los antecedentes del contrato de depósito bancario de dinero, analizar el marco jurídico de la transferencia electrónica de fondos, analizar a la luz del derecho comparado y la legislación vigente la responsabilidad de las instituciones bancarias ante transferencias no autorizadas por el cliente, plantear las bases para una propuesta encaminada a la mejora del deber de diligencia.

Los métodos que sirvieron son comparativo, sistemático, histórico y nomológico. Comparativo; se planea contrastar la legislación vigente en distintos ordenamientos, tanto nacionales como internacionales, para poder llegar a la conclusión del fenómeno del fraude electrónico. Se observarán semejanzas y diferencias para alcanzar la propuesta a plantear. Sistemático; se hará uso de los métodos inductivo y deductivo para ordenar la información disponible, y así, poder encontrar la coherencia en ella y lo que hace falta. Histórico; se estudiarán antecedentes relevantes para el tema y necesarios para la comprensión de estas consecuencias que se presentan en la actualidad. Estos son el comercio electrónico, actos jurídicos ópticos, contratos de adhesión, derechos y obligaciones de las partes, condiciones generales de

contratación, cláusulas comunes, depósito de dinero, usura, clases de depósito, transferencias electrónicas, pruebas dentro del sistema pericial, deber de diligencia y colisión de derechos entre particulares. Nomológico; se realizará un estudio de las diferentes normas referentes al tema, analizando además su contexto histórico y comprendiendo a fondo los ordenamientos jurídicos de la materia de la presente investigación. Se buscará la comprensión de las causas, efectos, formaciones, transformaciones y procesos sociales que han influenciado.

Considerando los logros y desafíos identificados, se proponen las siguientes recomendaciones para mejorar el deber de diligencia en las transferencias electrónicas bancarias en México. Promoción de la educación financiera; se deben desarrollar programas educativos accesibles y comprensibles para los usuarios, enfocados en la seguridad digital y las mejores prácticas en transferencias electrónicas. Las instituciones financieras, en colaboración con organismos gubernamentales, pueden desempeñar un papel clave en esta iniciativa. Inversión en tecnología y capacitación; los bancos deben invertir en tecnologías avanzadas para la detección de fraudes y la protección contra amenazas cibernéticas. Además, la capacitación continua del personal bancario es esencial para mantenerse al tanto de las últimas tendencias y tácticas utilizadas por los delincuentes. Por último, es necesaria la agilización de procesos de reclamación.

I.COMERCIO Y SISTEMA BANCARIO EN MEDIOS ELECTRÓNICOS

1. Protección al usuario de la banca en mercado electrónico

A. Desarrollo tecnológico del consumo financiero

Año tras año hay gran innovación en cuanto al desarrollo tecnológico y las finanzas; gracias a esto, se incrementa cada vez más la eficacia del sistema bancario en su totalidad, además, es importante tomar en cuenta el fomento del uso de diversas plataformas electrónicas. Estas resultan fáciles de utilizar y agilizan al momento de realizar cualquier operación; a consecuencia de dejar de lado la necesidad del dinero físico¹; siendo que, tiempo atrás esto se consideraba inimaginable.

Asimismo, las dinámicas de mercado exigen la implementación de las nuevas tecnologías para adaptarse a las necesidades de los consumidores, por ello, el comercio electrónico es necesario para mantenerse al tanto en cuanto a estándares de competitividad². Para complementar lo anterior; según la Organización Mundial del Comercio, mejor conocida por sus siglas "OMC", el comercio electrónico es: "La producción, distribución, comercialización, venta o entrega de bienes y servicios por medios electrónicos."³

¹ ALLEN H., *Innovations in retail payments: e-payments*, Bank of England Quarterly Bulletin, 2003, 428-438.

² MERCHÁN PINEDA Dayal Hazur, JAIME CABREJO Mónica Yuliana, SIERRA MARIAGA Yuleisy Beatriz, *Comercio electrónico en Colombia y México: análisis comparativo de su desarrollo en el sector bancario durante el periodo 2010-2015*, Universidad de La Salle, 2018.

³ Organización Mundial del Comercio, "Declaración sobre el comercio electrónico mundial", 1998.

Con respecto al mundo globalizado que nos rodea; las personas se encuentran cada vez más interconectadas⁴; y esta modalidad de negocio siempre va acompañada del internet, provocando así, el cambio en las empresas y su trato con el cliente.⁵ Hay que hacer notar la evolución de la atención al cliente; esta ha pasado a ser en formato virtual⁶ y el consumidor financiero debe interactuar dentro de ello para lograr satisfacer sus necesidades comerciales, personales y empresariales.

B. Protección insuficiente

Los cambios se han acelerado haciendo una relación tecnología-tiempo, y han generado una serie de pros y contras; siendo que, el peor de los contras es la insuficiente protección y sus consecuencias. El común denominador es el incremento de casos de fraude electrónico⁷; en vista de ello hay irregularidades que peligran las operaciones automatizadas.

En primer lugar, el banco sólo será responsable cuando las causas le sean atribuibles; por lo que, el consumidor es la parte que más se expone a sufrir abusos en el mercado. Cabe señalar, que el soporte legal e institucional que se le brinde al consumidor es indispensable cuando se den estas situaciones

⁴ TAPSCOTT, D, *Economía digital*, Makron Books, Sao Paulo 1997.

⁵ SILVA M, R, *Beneficios del comercio electrónico*, Perspectivas, Julio-Diciembre, 2009, 151-164. Silva M., R. (2009). Beneficios del comercio electrónico. PERSPECTIVAS, Julio-Diciembre, 151-164.

⁶ El Economista "Comercio electrónico en México", 2011. Fecha de consulta: 3 de Agosto de 2023. <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/Comercio-electronico-en-Mexico-20111109-0014.html>

⁷ JÍMENEZ, M. y POLO, R., "Ventajas y desventajas del comercio electrónico", Departamento de Economía y Dirección de Empresas, Universidad de Zaragoza, 2000.

que peligren la seguridad del consumidor. La intervención de gobierno, industria y consumidores deben complementarse entre sí en la toma de medidas de control de riesgo. Tomar decisiones aisladas que solo benefician a una parte siempre llevará un menoscabo en las otras partes; por lo cual, no es lo más óptimo elegir este camino.

En otras palabras, la necesidad de aumento de seguridad mencionada no se da de un momento a otro; depende de la implementación de buenos procedimientos administrativos, operativos y organizacionales⁸. A pesar de ello, el procurar tomar acción pronta ayudará a alejar el peligro del futuro de la digitalización. Con lo anterior, se buscan grandes resultados; como, lograr una reducción de costos bancarios, disminuir la asistencia del público a agencias bancarias y eliminar costos asociados a procedimientos bancarios, entre otras mejoras.

Lo expuesto confirma que en cuestiones de seguridad; se puede afectar la percepción de confianza ya ganada en el cumplimiento con quien se contrata, y consecuentemente, perder el compromiso entre las partes. Esto puede ocasionar graves consecuencias; por un lado, que el banco pierda al cliente y prefiera llevar su dinero y confianza a otro lado, y por el otro; que el cliente dude de la *expertise* de los bancos en general, y prefiera arreglárselas por sí mismo.

⁸ GUERREL, A., *Comercio electrónico vs. Comercio tradicional*, Calameo, 2010.

C. Responsabilidad de los bancos

El consumidor financiero no sólo es sujeto de obligaciones para con el banco, también es sujeto de derechos; se dan en todo momento, desde la fase previa hasta la ejecución del contrato. Por esto es indispensable informar al consumidor respecto de lo que se adquiere con precisión; por ello, no se puede ignorar la revisión de condiciones y términos, es un detalle muy importante que no se puede pasar de largo y se debe analizar con minuciosidad. Al realizar de manera correcta lo anterior, se evita la innecesaria e injusta posición de sometimiento del adquirente; donde se deja por completo en ventaja al banco⁹, por ello, se trata de una base de derechos y obligaciones para ambas partes implicadas. Entonces, debe haber variedad de contratos adaptados¹⁰ a cada caso en concreto, para así, buscar la inclusión de logísticas de pago que permitan cumplir según lo acordado.

Sin embargo, la realidad es que se ignora lo anterior y de manera lamentable; sí existen casos de imposición de condiciones, malas prácticas, cláusulas abusivas, servicio inadecuado, falta de debida diligencia y ausencia de información¹¹. Por tanto, se deja en posición de desventaja a los clientes cuando se vulneran sus derechos como consumidores financieros, se abandonan varias obligaciones, cargas y

⁹ BASLE, *Risk Management for Electronic Banking and Electronic Money Activities*, 1998.

¹⁰ MARTÍNEZ, SÁNCHEZ, O. y WERNER, A., *Consideraciones sobre la conducción de la política monetaria y el mecanismo de transmisión en México*, Banco de México, México, D.F., 2001.

¹¹ Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, *Estudio comparativo sobre el marco normativo del tratamiento de los usuarios bancarios de comercio electrónico*, Segundo informe del grupo de trabajo sobre comercio electrónico y comercio exterior, Argentina, 1999.

conductas que deberían cumplir los bancos sin tener que recurrir a su exigibilidad.

También cabe destacar que el tráfico financiero está contaminado porque no se emplea la debida diligencia, y existe una gran falta de atención y proporción de información de los servicios financieros. Estas prácticas no son adecuadas; la mala prestación del servicio impide que el consumidor acceda al sistema financiero con la tranquilidad que debería, lo cual, detona una condición de debilidad¹² ante la posición dominante del banco.

Es por esta razón que los bancos cuentan con la obligación de monitorear de manera continua el correcto funcionamiento de los medios de pago electrónico para lograr llegar a un alto grado de rapidez, seguridad y estabilidad¹³; lo mencionado, se da mediante la implementación de medidas de supervisión y normatividad¹⁴ para reducir cualquier riesgo. En consecuencia, el tema de la seguridad en transferencias electrónicos es uno de los obstáculos a superar por parte del comercio electrónico; y por esto, lo ideal es que la población se sienta preparada al momento de brindar información financiera, evitando así, la exposición a la comisión de un fraude en línea.

¹² MARTORELL, M. E., *Responsabilidad de los bancos frente al cliente*, Argentina, 2006.

¹³ ÁLVAREZ Y LIPPI, 2009, "Financial innovation and the transactions demand for cash", *Econometrica*, 2009; 77(2):363-402.

¹⁴ *Greene et al., 2014 Greene, C., Rysman, M., Schuh, S., y Shy, O., 2014. Costs and Benefits of Building Faster Payment Systems: The U.K. Experience and Implications for the United States [Current Policy Perspectives no.*

D. Responsabilidad de la autoridad

Las autoridades son quienes más han propiciado la participación de los distintos mercados¹⁵ en los sistemas electrónicos de pago; haciendo especial alusión a los mercados activos, de servicios y de bienes (bancos). El sostén de esta participación es para realizar de manera más rápida, sencilla y segura las transferencias de fondos; haciendo alusión a los hechos, no se ha integrado un buen canal de comercio porque las políticas¹⁶ no comprueban que se pueda confiar en una banca segura y eficiente.

Hasta ahora esto es una labor complicada; ya que, no sólo implica desarrollar códigos e imponer su respeto. Lo que más ha costado es autorregularse¹⁷, para permitir que el estado se mantenga actualizado en cuanto a las innovaciones tecnológicas que vayan surgiendo. Mejor dicho, la legislación se debe enfocar en la protección de la privacidad¹⁸ de particulares e instituciones financieras al utilizar estos sistemas de datos; además, resaltar que la exigibilidad también es imprescindible. Es necesario que se encarguen de la supervisión, vigilancia y salvaguarda del acatamiento de las normas que protegen a consumidores del sistema financiero.

¹⁵ MARTÍNEZ-JARAMILLO, S., ALEXANDROVA-KABADJOVA, B., BRAVO-BENÍTEZ, B. y SOLORZANO-MARGAIN, J., *An empirical study of the Mexican banking system's network and its implications for systemic risk*, Banco de México, México, D.F., 2012.

¹⁶ European Central Bank, *Report on electronic money*, Fráncfort del Meno, 1998.

¹⁷ FUNG, B., HUYNH, K. y SABETTI, L, *The impact of retail payment innovations on cash usage*, Bank of Canada, Ontario, Canadá, 2012.

¹⁸ ACOSTA GUZMÁN José Alberto y Francisco Alberto, *La seguridad de los servicios bancarios a partir del comercio electrónico*, Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (enero-marzo 2017).

En cuanto a las acciones a tomar; más que aplicar las leyes existentes, es recomendable el diseño de medidas específicas para el problema y evolucionar a los asuntos que cubren la protección al consumidor. Por ejemplo; el establecimiento de revisiones por parte de expertos en la materia¹⁹. La realización de un análisis detenido en su estructura cada cierto periodo de tiempo es esencial para garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios de sistemas de pago. Otro mecanismo válido es la certificación; para ello, no es necesario que se brinde exclusivamente por algún organismo oficial o regulador, basta con que se trate de un verdadero experto en la materia.

Las diversas medidas de seguridad y mecanismos de evaluación de las medidas de seguridad recomendadas por El Comité del Sistema de Pagos de Basilea son:

Medidas de prevención, tales como adecuado diseño de los medios de pagos, criptografía, autorización on-line y mecanismos de certificación.

Medidas de Detección, como monitoreo de la transacción a través de la identificación de la transacción con un único número y en un tiempo predeterminado. Interacción con un sistema central. Límites a las transferencias y procedimientos de análisis estadísticos.

Medidas de Contención, como límites de valor a lo perdido y plazo en el tiempo, registración de la identidad de los medios de pago, listas de medios perdidos o sospechosos y eliminación de estos medios, y finalmente suspensión automática de estas operaciones.

¹⁹ CIRASINO M, El banco central y la vigilancia del sistema de pagos, ICE Revista de Economía. 2002; 801:69-90.

El sector privado también debe hacer más que sólo participar en este tipo de transacciones, es algo que también le corresponde. Los consumidores son desatendidos e ignorados en gran medida por parte del Estado y su normatividad; pero, también ellos deben tener conocimiento del papel que juegan dentro de la economía y conocer sus derechos, para así, poder hablar de una verdadera exigibilidad. Una respuesta a este problema es la creación de campañas de información sobre comercio electrónico, haciendo mención de medidas para evitar ser víctima de delitos como fraude electrónico o robo de datos personales.

2. Capitalización de antemano de intereses en operaciones bancarias

A. ¿Qué son?

En toda operación financiera resultan sustanciales, el capital y el tiempo condicionado por el interés a percibir.²⁰ La administración del tiempo es muy decisiva para terminar en el éxito o en el fracaso del negocio financiero. Desde la perspectiva del acreedor; por el rendimiento o rentabilidad que debe producir el capital invertido, y en caso de que no lo recupere oportunamente, se afecta su liquidez y disponibilidad hacia el futuro, frustrando nuevas oportunidades financieras. En cuanto al deudor; por el costo que debe afrontar por el uso del capital ajeno, y en caso no cancelar en tiempo oportuno, incrementa su endeudamiento al generar nuevos pasivos, afectando la obtención de nuevas asistencias crediticias.

²⁰ **Barreira Delfino, E. A,** *Contratos bancarios [en línea]*, En Análisis del proyecto de nuevo Código Civil y Comercial 2012. Buenos Aires, 2012.

El pacto de intereses es un aspecto central de la operación de crédito, se considera como la esencia financiera del negocio y un componente ineludible de las operaciones realizadas por entidades bancarias. Conforme a su contenido jurídico; consisten en transmitir de manera temporal el poder adquisitivo a cambio de la promesa de su reembolso más intereses en un plazo determinado. Se cruzan derechos e intereses de índole público y privado; se requiere de un análisis consensuado por las partes, de manera que ambos se beneficien. Cuando se da el incumplimiento, la demora del pago afecta a las dos partes.

Como resultado, una operación sin intereses no es una operación financiera como tal; ya que, el capital de origen no experimenta variaciones cuantitativas durante el plazo de afectación. Cuando se mantiene el mismo capital al inicio y al final no constituye negocio.

B. Vulneración de los derechos del cliente derivados de los intereses

Desde la perspectiva jurídica la parte débil del contrato bancario es el cliente; derivado del derecho de consumo. En correspondencia, ha sentado un gran significado en la sociedad y economía²¹ tras vulnerar derechos de manera reiterada.

²¹ KUSTER, I., Vila, N., "La venta online: principales problemas y soluciones", Esic Market, Revista Internacional de Economía y Empresa, No. 15, 2003.

Además, es oportuno mencionar que el derecho reconocido para con el cliente es la entrega de un ejemplar del contrato celebrado, para así, poder tener presente en todo momento los términos y condiciones asumidos. Por el otro lado; la entidad financiera cuenta con la obligación de entregar dicho ejemplar, consolidando así, el "principio del doble ejemplar".

C. Ideales de transparencia

En las etapas previas y de ejecución del contrato se presta de sobremanera al aprovechamiento de la posición de dominio por parte de las entidades financieras. Los principios de libertad contractual y la autonomía de la voluntad no son acatados como deberían mediante el uso de contratos de adhesión. Esto repercute demasiado en cuanto a consecuencias en los ámbitos social y económico; por lo cual, nacieron las normas de regulación ante estas conductas.

Equiparable a la evasión de responsabilidad de los establecimientos bancarios; la cual, ha llegado a tales escalas como transacciones desconocidas del titular en cuentas de ahorro y cuentas corrientes. Donde el argumento principal de los bancos es que los consumidores tienen la responsabilidad de sus productos y el cumplimiento de ciertas recomendaciones²². Es difícil lograr que los consumidores acaten lo anterior; ya que en su mayoría, no es un tema que quede del todo claro.

Asimismo, la transparencia es un tema que resulta esencial en los contratos bancarios; de esta forma se permite llegar a

²² KANLLI y D.A. Retail, *Estudio, evolución y perspectivas de e-commerce para 2018*. 2018.

una verdadera voluntad de partes. Por esta razón se demuestra la intención de obligarse en los términos pactados y recrea la confianza con la implementación de propuestas y el acceso a información clara.

3. Comercio electrónico a la luz del Artículo 89 del Código de Comercio (Centrado a operaciones bancarias)

El Código de Comercio señala una serie de definiciones para la construcción de un concepto de "comercio electrónico" más completo. Se encuentran en el artículo 89, y también son aplicables en otros asuntos de orden comercial. Textualmente, estas son²³:

1.- Certificado

Se considera que un certificado es cualquier mensaje de datos o registro que valida la conexión entre un firmante y los datos de creación de firma electrónica. Esto asegura la autenticidad de la firma.

2.- Datos de creación de firma electrónica

Estos datos únicos, como códigos o claves criptográficas privadas, son generados de manera confidencial por el firmante. Sirven para crear la firma electrónica y establecer el vínculo entre la firma y el firmante.

3.- Destinatario

En el contexto del glosario, un destinatario es la persona designada por el emisor para recibir un mensaje de datos,

²³Elaboración propia.

excluyendo cualquier función de intermediario en relación con dicho mensaje.

4.- Digitalización

La digitalización se refiere a la transformación de documentos impresos a mensajes de datos, conforme a las normativas oficiales mexicanas sobre digitalización y conservación de mensajes de datos emitidas por la Secretaría.

5.- Emisor

Se define como toda persona que, según el mensaje de datos, haya actuado a nombre propio o en cuyo nombre se haya enviado o generado el mensaje, sin asumir el rol de intermediario.

6.- Firma electrónica

Los datos electrónicos presentes en un mensaje de datos, utilizados para identificar al firmante en relación con el mensaje y expresar la aprobación del contenido. Esta firma tiene la misma validez legal que una firma autógrafa y es aceptada como prueba en juicio.

7.- Firma electrónica avanzada o fiable

Se describe como una firma electrónica que cumple con los requisitos detallados en las fracciones I a IV del artículo 97. Si se menciona firma digital en algún contexto, se la considera una variante de la firma electrónica.

8.- Firmante

La persona que posee los datos de creación de la firma y actúa en nombre propio o en representación de otra persona.

9.- Intermediario

En el marco de un mensaje de datos, se interpreta como toda persona que, actuando en nombre de otra, realiza acciones como enviar, recibir o archivar el mensaje, o proporcionar otros servicios relacionados.

10.- Mensaje de datos

Se refiere a la información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología.

11.- Parte que confía

La persona que, ya sea destinataria o no, toma acciones basadas en un certificado o una firma electrónica.

12.- Prestador de servicios de certificación

Se refiere a una persona o institución pública que ofrece servicios relacionados con firmas electrónicas, emite certificados o brinda servicios como la conservación de mensajes de datos, el sellado digital de tiempo y la digitalización de documentos impresos, según lo establecido por las normas oficiales mexicanas.

13.- Sello digital de tiempo

Un registro que demuestra que un dato existía antes de la fecha y hora de emisión del sello, siguiendo las pautas establecidas en las normativas oficiales mexicanas sobre digitalización y conservación de mensajes de datos de la Secretaría.

14.- Sistema de información

Se entiende como cualquier sistema utilizado para generar, enviar, recibir, archivar o procesar mensajes de datos de alguna otra manera.

Además de los términos señalados aquí; también se debe cumplir con los dispuesto en tratados internacionales que México sea parte, aplicando principios como neutralidad tecnológica, autonomía de la voluntad, compatibilidad internacional y equivalencia funcional del mensaje de datos.

4. Actos jurídicos ópticos (Código de Comercio y Ley de Instituciones de Crédito)

Los contratos mercantiles a través medios electrónicos y ópticos se perfeccionan a partir de que se reciba la aceptación de la propuesta y condiciones²⁴. Las instituciones de crédito pueden utilizar la firma electrónica avanzada o alguna otra forma de autenticar para el pacto de la celebración de sus servicios en medios electrónicos, siempre estableciendo en ellos las bases.²⁵

En materia mercantil; el comerciante cuenta con la obligación de conservar toda la información que sirva para comprobar sus operaciones²⁶ hasta por un plazo de 10 años. Las instituciones de crédito deben registrarlo en cualquier medio autorizado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores²⁷.

²⁴ Artículo 80 del Código de Comercio.

²⁵ Artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito.

²⁶ Artículos 38 y 46 bis del Código de Comercio; mediante comprobantes originales formato impreso, electrónico, óptico u otra tecnología.

²⁷ Artículo 100 de la Ley de Instituciones de Crédito.

Esto con la finalidad de después proporcionar a las autoridades y público en general la información referente a sus operaciones²⁸; para así, medir con indicadores los servicios que brinda cada institución atendiendo a lo establecido previamente en leyes orgánicas y contratos constitutivos.

5. Obligaciones del banco para el establecimiento de medios adecuados para la realización de dichas operaciones

A. Tecnología involucrada en las operaciones

El comercio electrónico es utilizado en su mayoría por transacciones y plataformas en línea alrededor del mundo²⁹. Por esta situación, la tecnología es una herramienta de negocio, junto con la globalización, se han aperturado las barreras comerciales; con el libre flujo de bienes, servicios y personas, donde las fronteras nacionales ya no son límite.³⁰

Concerniente a lo anterior, las transformaciones tecnológicas en el sector bancario se han suscitado en todas las etapas operativas y servicios; como lo son, consulta de cuentas y movimientos, realización de contratos, interacción con el cliente, transferencias, pagos desde dispositivos móviles, entre otras. En tal sentido, se han logrado mejoras en los bancos; en cuanto a su imagen, experiencia con usuarios,

²⁸ Artículo 31, párrafo 3 de la Ley de Instituciones de Crédito.

²⁹ RÍOS R., A., *Análisis y perspectivas del comercio electrónico en México*, Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, Septiembre-Diciembre 2014, 97-121.

³⁰ SILVA M., R, *Beneficios del comercio electrónico*, PERSPECTIVAS, Julio-Diciembre 2009, 151-164.

disminución de costos, y estandarizar servicios³¹. Esta es una manera de incentivar el consumo y la economía, un ejemplo de evolución; y por ello, su análisis es interesante y pertinente.

Al momento de realizar transferencias de dinero de manera electrónica; se necesita la apertura de una cuenta online con el banco, donde se almacena información financiera del cliente, incluyendo claves cifradas y la cantidad de dinero disponible³².

Sin embargo; se necesita concientizar respecto del rápido avance de la tecnología en la actualidad, que constantemente está innovando³³, y con ello, se está saliendo de las manos su control.

B. Desconfianza en el sistema

Todos los beneficios de la banca electrónica pesan al momento de la manutención de altos estándares de diligencia, seguridad, control, confiabilidad y profesionalismo. Luego, se presentan controversias específicamente derivadas de estas transacciones comerciales; y aunque no sucede en todos los casos, es inevitable que se genere un ambiente de desconfianza al momento de hacer uso del comercio electrónico.

Después de todo, el riesgo que conlleva el uso de tecnologías se da gracias a su continuo incremento e

³¹ Sáez, F., "Innovación Tecnológica en las Empresas. Influencia de la tecnología en el entorno", 2003, Capítulo 4.

³² Centro de Comercio Internacional, "Servicios financieros electrónicos: pilar del comercio y competencia internacional", Forum de Comercio Internacional No. 3, 2000.

³³ Reyes, G., "TEORÍA DE LA GLOBALIZACIÓN: BASES FUNDAMENTALES", Revista TENDENCIAS. Universidad de Nariño, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Vol. II. No.1 Junio, 2001, Páginas 43-53.

innovación. Resulta complicado mantenerse actualizado del constante cambio, por lo que se aprovechan de las lagunas en las medidas de protección³⁴. No se trata precisamente de acciones que realicen los bancos a propósito; sino, de virus implantados en los sistemas para tener acceso a cuentas de clientes, llamadas telefónicas que se hacen pasar por colaboradores del banco solicitando información confidencial, *hackers* que monitorean ordenadores y obtienen datos, y muchas más.

En la actualidad, el fraude bancario ha experimentado un aumento significativo, impactando no solo en términos económicos, sino también en la reputación de las entidades financieras involucradas. En este capítulo, se examinarán los datos estadísticos recopilados por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para comprender la evolución de este tipo de fraudes durante el período de estudio.

Antes de sumergirse en el análisis de los datos, es fundamental comprender la metodología empleada para recopilar y analizar la información. En este estudio, se han utilizado datos proporcionados por la CONDUSEF, la cual recopila estadísticas sobre casos de fraude bancario en México. A continuación, se presentan algunas tendencias identificadas a partir de los datos recopilados por la CONDUSEF en los últimos años:

³⁴ Tecnosfera, "El detractor del comercio electrónico en Colombia es la confianza", *Portafolio*, 2017.

Los datos proporcionados por la CONDUSEF revelan un incremento notable en el número de casos de fraude bancario relacionados con transferencias electrónicas, registrando 1 millón 577 mil 987 reclamaciones, con un monto total de 2 mil 520 millones de pesos. Destaca que el 92% de los casos de fraude cibernético se producen a través del comercio electrónico.

Según la información más reciente proporcionada por la CONDUSEF, en el primer semestre de 2022 se presentaron 4.2 millones de reclamaciones por fraude en el sector bancario, lo que equivale a aproximadamente 24 mil reclamaciones diarias. Esta cifra representa un aumento del 30% en comparación con el mismo período del año anterior.³⁵

Durante el período señalado en el párrafo anterior; con base en datos de la CONDUSEF, se reclamó un total de 9,150 millones de pesos, de los cuales solo se reembolsó el 55% a los usuarios. Además, se logró una tasa de resolución favorable del 82%. Las instituciones que recibieron el mayor número de quejas por posibles fraudes en el primer semestre fueron Bancomer, con el 28.5%; CitiBanamex, con el 21.3%; Banorte IXE, con el 17.8%; Santander, con el 14.6%; e Inbursa, con el 5.9%.

Es relevante señalar que Banorte IXE continúa siendo el banco que ofrece el mayor porcentaje de bonificación a los usuarios, con un 85%, seguido de cerca por HSBC, con el 83%, y American Express, con el 80%. En contraste, Banco Azteca sigue

³⁵ CONDUSEF, Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. "Estadísticas de Fraude Bancario". [En línea]. Fecha de consulta: 11 de Septiembre de 2023. Disponible en: <https://www.condusef.gob.mx/?p=estadisticas>.

siendo la institución que ofrece el menor porcentaje de reembolso, con un 34%.

Es un tema medular, porque resulta inapropiado que el consumidor financiero deba responder por estos riesgos; considerando que los profesionales en el tema son los bancos, son a quienes se les otorga la confianza de disponer del patrimonio de sus clientes.

Ahora bien; del lado del gobierno, es quien debe dar garantías de seguridad a la sociedad. La imposición de leyes que beneficien al consumidor deben ser eficaces y exigibles, y solo así, el comercio eficaz funcionará realmente. Esto es; crear infraestructuras y normas específicas para el caso, generar seguridad y protección al cliente con medidas previas y posteriores a la exposición del fraude proveniente de estos servicios.

De igual importancia, la regulación de la confidencialidad de datos y la inversión en sistemas de seguridad fiables³⁶ son la manera de evitar responder por tantas pérdidas potenciales y perjuicios ocasionados por la escasa protección. Los datos personales deben ser utilizados con la debida diligencia; lo cual, conlleva un incremento de esfuerzo imprescindible para estos procesos bancarios.³⁷

³⁶ Eurostat, *Individuals who ordered goods and services over the internet for private use in the 12 months prior to the survey , 2012 and 2016 (% of individuals aged 16 to 74)*, 2017.

³⁷ CANALS, J, *Internet, Innovación y Estrategia de la empresa*, Lecciones de un fracaso y oportunidades de futuro. *Economía Industrial*, 2001, 339(3). 37-49.

C. Base de derechos y obligaciones

Las interacciones banco-cliente son una base de derechos y obligaciones para las partes; por lo cual, es importante la existencia de contratos que se adapten a cada caso en concreto. Esto genera la creación de diversos mecanismos y logísticas de pago que permitan el cumplimiento satisfactorio según lo acordado. La existencia de un marco jurídico³⁸ es el soporte principal de estos procesos comerciales; por lo que se recomienda el apego a las directrices y esquemas autorregulatorios de protección al consumidor en materia de comercio electrónico.

En cuanto al banco como parte; su autonomía de voluntad se ve restringida por razón de su especial limitación en razón de la función que desempeñan. El servicio que prestan requiere de cierta especialidad en la actividad, lo que los posiciona en una condición de medio para garantizar derechos individuales de sus clientes. Son parte de un régimen especial contractual, ya que, poseen un amplio margen de control de las operaciones. Son quienes cuentan con los sistemas técnicos y el contenido sensible, además, reciben retribuciones de los clientes por ello.

Hasta ahora, la responsabilidad del banco y sus conductas son coercibles en caso de que el consumidor se encuentre afectado en el equilibrio de voluntades contractuales de forma injustificada, por la vulneración desproporcionada de los derechos de consumidores financieros. Cabe mencionar que esta

³⁸ Servicio Nacional del Consumidor, *Guía de alcance jurídico y de buenas prácticas comerciales en materia de comercio electrónico*, 2014.

responsabilidad puede exceptuarse o reducirse en los casos que la culpa sea imputable al cliente; siendo que, la obligación del cliente es mantener en reserva sus claves de acceso al portal transaccional.

En las transacciones electrónicas existe un gran riesgo de pérdida que corre por cuenta de los bancos; el asumir estas consecuencias conlleva a la reparación de perjuicios en grandes cantidades. Para evitar esto se aconseja administrar el riesgo; mediante su identificación y análisis, para crear un plan de monitoreo para que no se repita. Así no se deja vulnerable al banco ante acontecimientos fortuitos.

D. Soporte al consumidor

Un punto central es el soporte legal e institucional³⁹ que se le brinda al consumidor, como usuario de herramientas tecnológicas. Detrás de estas actividades existe un interés público, en razón del deber de custodia de dineros ajenos asumido por expertos. Esta serie de conductas que ponen en riesgo la actividad comercial son exigibles para mantener la seguridad y transparencia. En virtud de la actividad ejercida por los bancos, se encuentra obligado de llevar un mayor grado de diligencia y profesionalismo⁴⁰.

³⁹ ORTIZ PUERTO Tatiana Marcela, *PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO FRENTE TRANSACCIONES DESCONOCIDAS EN CUENTAS CORRIENTE Y CUENTAS DE AHORRO*, Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Ciencias Jurídicas, Bogotá, Colombia, 2018.

⁴⁰ CASAS, F. M., *Fundamentos de la actividad y los negocios bancarios/ análisis institucional legal y operativo de la banca y su entorno*, Bogotá, 1994, págs. 449 - 451.

Al tratarse de una actividad habitual, masiva y lucrativa⁴¹; los estándares de calidad, seguridad y eficacia reclamables en los productos y servicios son más altos que los exigibles a cualquier otro comerciante. En consecuencia; la propuesta de acciones concretas que generen confianza en el sistema bancario beneficia tanto a bancos como a clientes.

Asimismo, implementar distintivos de calidad conlleva una normativa de autorregulación, a través de códigos de conducta y sellos de confianza de procesos comerciales en medios electrónicos. En el caso de México sí existen medidas que busquen proteger a los consumidores; pero no son suficientes, ya que, aún se encuentra en proceso de desarrollo. Aún caben las posibilidades de reforma y creación de nuevas medidas jurídicas que propongan hacer frente a los avances tecnológicos.

E. Consideración de puntos de atención especial

Como fue mencionado con anterioridad; todos estos cambios constituyen un reto para la banca, al requerir modelos con mayor flexibilidad, dinamismo y eficiencia⁴². Sin duda alguna es valioso que se faciliten las gestiones con sus clientes; pero, no está exento de los puntos débiles que se generan que requieren de atención especial. Estas son las desventajas a considerar del comercio electrónico y los puntos de atención más urgentes o necesarios que se suscitan actualmente.

⁴¹ Berenstain, Aleksander., *Supervision and regulation of Network Banks*, 1997.

⁴² FERNÁNDEZ, P., SÁNCHEZ, E., JIMÉNEZ, N. y HERNÁNDEZ, M., "La importancia de la innovación en el Comercio Electrónico", *Universia Business Review*, Tercer trimestre 2015. N°. 47, pp 106-125.

En primera; no se incluye en esta nueva modalidad tecnológica a los adultos mayores ni a sectores poblacionales de escasos recursos. Esta situación es inaceptable; ya que, las instituciones bancarias son quienes cuentan con los recursos y capacidad para brindarle al cliente lo que necesita, y no debe ser al revés, los clientes no deben buscar la manera de llegar al banco. Sin importar la condición del cliente; siempre debería poder encontrar un banco a su alcance y disposición, porque no deben ser ignorados como sujetos de comercio.

En segunda; no se puede acceder a estas plataformas sin conocimientos previos y adecuados sobre los sistemas informáticos. En un país en vías de desarrollo como México no todas las personas tienen acceso pronto a ello; y esto conlleva el miedo a la pérdida de la privacidad en cuanto a datos personales.

En tercera; no todos los productos son susceptibles para el comercio electrónico. Existen algunos casos en los que lo ideal es que la venta sea modalidad presencial; ya que, una descripción textual o ilustrativa no abarca lo mismo que los sentidos de manera física. Siendo un ejemplo el caso de alimentos sin conservadores, que corren el riesgo de putrefacción en poco tiempo.

En cuarto lugar, son inexcusables los costos elevados de una buena implementación de tecnologías. Lo que no sólo genera una falta de capacidad para lograr abastecer a todos los consumidores en los plazos y condiciones pactadas; sino también y como punto medular, la falta de seguridad. A pesar de los

crecientes esfuerzos por la salvaguarda de la información de clientes, en las compras en línea se proporciona información relevante que no siempre llega a manos adecuadas. Se presta al fallo y robo de información.

II. CONTRATO DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO

1. Su contenido

Según lo establecido por diversas leyes y códigos se puede crear un contexto general respecto del contrato de depósito bancario de dinero antes de analizarlo de fondo. En lo estipulado por el Código de Comercio⁴³; las partes del contrato son el depositario y el depositante. En cuanto al depositario; tiene derecho a exigir retribución por el depósito⁴⁴. Esto conforme a lo que se sujeten las partes en los términos del contrato. Además; es obligación del depositario la conservación del objeto del depósito, siendo que, en caso de menoscabos, daños y perjuicios que sufra el objeto por malicia o negligencia será responsable⁴⁵. En lo estipulado por la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito⁴⁶; el depósito transfiere la propiedad al depositario, quedando así, obligado a la restitución de lo depositado⁴⁷. En lo estipulado por la Ley de Instituciones de Crédito⁴⁸; los depósitos bancarios de dinero en ahorro son sujetos de interés capitalizable. Las instituciones bancarias deben proporcionar de manera gratuita a los depositantes las libretas que contienen las condiciones de su título ejecutivo.

⁴³ Código de Comercio, título cuarto, del depósito mercantil. Capítulo I, del depósito mercantil en general.

⁴⁴ Artículo 333 del Código de Comercio.

⁴⁵ Artículo 335 del Código de Comercio.

⁴⁶ Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, capítulo II, del depósito. Sección Primera, del depósito bancario de dinero.

⁴⁷ Artículo 267 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

⁴⁸ Artículo 59 de la Ley de Instituciones de Crédito.

Mediante este contrato se logra que los bancos obtengan recursos monetarios para colocarlos entre sus clientes; existen diversas formas contractuales que engloban las operaciones activas para realizarlo, ya que, los bancos no cuentan con la capacidad de realizar todas sus actividades con puro capital propio⁴⁹. Es por esto que existe la necesidad de hacer negocio con dinero ajeno.

En suma, las características más relevantes del contrato según Garrigues⁵⁰ son dos. Real; porque se perfecciona con la entrega de la cosa, el objeto es el dinero depositado en el banco. Las obligaciones nacen para el banco; lo cual, es un elemento característico de los contratos reales. Ahora bien; la segunda característica es la unilateralidad, la cual, no es congruente porque percibe que las obligaciones sólo nacen para el banco. Es cierto que el banco es el obligado a tener disponibilidad de los recursos y restituir el monto de dinero al depositante; pero el contrato no es unilateral; ya que, existe un acuerdo de voluntades de ambas partes. El banco decide asumir semejante carga de obligaciones porque es un profesional en el tema y sucede como consecuencia de manejar dinero ajeno, y no nacen obligaciones solo para esta parte, el depositante también debe cumplir con una serie de obligaciones que se explicarán más a detalle a lo largo de la investigación.

La causa del contrato es la guarda de lo dado en depósito; es su finalidad esencial y lo que califica principalmente al

⁴⁹ TAGORÉ SOLNIÉ, Gerardo, *GUIDE A, Curso de Economía Política*, Enciclopedia Jurídica Omeba , Buenos Aires, 2001.

⁵⁰ GARRIGUES, Joaquín, *Curso de Derecho mercantil (Revisado en Colaboración de Juan Iglesias-Rendon)*, 14a Edición, Ariel; Barcelona, 2002.

contrato. Lo que se busca el depositante es librarse de la custodia y riesgos que conlleva tener el objeto bajo su posesión; por ello, acude a un depositario, quien se supone que cuenta con medios técnicos, personales y estructurales para la custodia del dinero ajeno. Las demás funciones de esta figura son secundarias o ventajas complementarias, por ejemplo, el régimen estricto de responsabilidad por pérdida que pesa sobre el depositario.

Hualde Manso⁵¹ señala que entre las partes intervinientes en el contrato sólo el depositante obtiene beneficios. Señalando como argumento que durante el tiempo de la custodia trasladada al depositario, se libera claramente de la carga de la guarda de sus propias cosas, dejando la carga a otro. Esta percepción es incorrecta porque está ignorando el precio cobrado por el banco al asumir tal tarea. La contraprestación por sus servicios es también un beneficio, ya que, sin ello el negocio bancario no sería posible porque no es sostenible con el solo manejo de recursos propios del banco, es necesario el recurso ajeno para obtenerlo.

2. Cláusulas comunes

Acorde a la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; las cláusulas comunes son respecto a la solidaridad y la autorización a terceros para disponer del objeto del depósito. En cuanto a la solidaridad⁵²; se presume, salvo pacto en contrario. Sucede distinto en materia civil, donde no se

⁵¹ HUALDE MANSO Teresa, "Causa, función y perversión del depósito bancario a la vista", Revista de Derecho Bursátil y Bancario, Universidad Pública de Navarra, España, 2014.

⁵² Artículos 4 y 270 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

presume y resulta derivada de la ley o la voluntad de las partes. Respecto de la autorización a terceros para hacer disposiciones del dinero objeto del depósito⁵³; el titular puede autorizarlo, y esta facultad de autorizar se extingue con la muerte. En la Ley de Instituciones de Crédito⁵⁴ se señala lo mismo; añadiendo la posibilidad del titular para objetar cargos mediante el seguimiento de los procedimientos establecidos por el Banco de México.

Otra cláusula previsible es la fijación del tiempo de custodia⁵⁵. Esta se analiza desde la buena fe; las partes lealmente manifiestan un tiempo de duración para no tomar por desprevenido a ninguna de las partes cuando llegue el momento. Esto busca evitar esfuerzos organizativos excesivos e inútiles, la indemnización de daños y perjuicios por demoras, etc.

Otro elemento es el pacto de retribución, es otra cláusula que se prevé; el depositario tiene el derecho de exigibilidad de retribución en virtud del contrato. Jiménez-Blanco⁵⁶ hace mención de que la retirada total o parcial por parte del depositante no afecta de ninguna manera al banco. Esta visualización no es acorde a la realidad; ya que, históricamente se ha comprobado que la falta de liquidez ha ocasionado innumerables quiebras de bancos y problemas económicos a nivel global. No es meramente el hecho de que el banco se libere de la obligación de custodiar el dinero; ya

⁵³ Artículo 184 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

⁵⁴ Artículo 57 de la Ley de Instituciones de Crédito.

⁵⁵ SERRANO GÓMEZ, E., artículo 1775 en Comentarios al Código Civil, Lex Nova, 2010, p. 1923.

⁵⁶ JIMÉNEZ-BLANCO CARRILLO DE ALBORNOZ, A., Regulación bancaria y crisis financiera, Atelier, Barcelona, 2013, p.19 y ss.

que, el interés es de ambos contratantes en virtud de la existencia de prestaciones para los dos.

Basado en las jurisprudencias; una con el registro digital 2022303⁵⁷; se prevé la cláusula de generación de intereses legales a favor del cliente en caso de que se disponga indebidamente de los recursos. La anulación de los cargos en tarjetas de débito no es suficiente para el resarcimiento de daños y perjuicios en el patrimonio del cliente; ya que cuando se dispone del dinero depositado, se genera un menoscabo en su patrimonio. Otra; con el registro digital 2022785⁵⁸; se señala lo mismo, añadiendo como fundamento el artículo 2117 del Código Civil Federal de aplicación supletoria al Código de Comercio.

3. Contrato de adhesión

El registro de los contratos de adhesión se lleva a cabo de manera especial; porque una vez que se realiza el registro, ya no hay posibilidad de modificación, además, debe estar previamente autorizado por una autoridad. Esto es claramente una desventaja y desprotección al depositante; y se puede visualizar de una forma mucho más clara por la prescripción de saldo a favor de la beneficencia pública⁵⁹. Consiste en el caso

⁵⁷ NULIDAD DE CARGOS REALIZADOS A TARJETA DE DÉBITO. PROCEDE EL PAGO DE INTERESES LEGALES SOBRE EL MONTO DEL NUMERARIO INDEBIDAMENTE PAGADO, ANTE LA DEMORA EN LA ENTREGA DE LA SUMA DISPUESTA, CONFORME AL ARTÍCULO 2117 DEL CÓDIGO CIVIL FEDERAL SUPLETORIO DEL CÓDIGO DE COMERCIO. Jurisprudencia, Tribunales Colegiados de Circuito, Décima Época. Tomo II, Semanario Judicial de la Federación, Materia Civil, p 1649.

⁵⁸ INTERESES MORATORIOS. CUANDO TIENEN SU ORIGEN EN LA NULIDAD DE CARGOS EN UNA CUENTA DE DÉBITO, SE GENERAN POR TODO EL TIEMPO EN QUE EL CUENTAHABIENTE NO HAYA PODIDO DISPONER DE LAS CANTIDADES RESPECTIVAS. Jurisprudencia, Plenos de Circuito, Décima Época. Tomo III, Semanario Judicial de la Federación, Materia Civil, p. 2476.

⁵⁹ Prevista en el artículo 61 de la Ley de Instituciones de Crédito.

del paso de tres años en los que no haya movimientos respecto del depósito, previo aviso al cliente, pasan a ser abonados a una cuenta global. Esta cuenta es en favor del patrimonio de la beneficencia pública y es complicado recuperar esa cantidad de dinero; ya que, se trata de una cuenta del gobierno federal en la que todos los bancos envían estos recursos y pasan a una condición suspensiva. Este dinero no está en movimiento y se encuentra bajo la regulación del gobierno federal.

Aunando en lo anterior; en México, la prescripción de saldos a favor de la beneficencia pública se rige por el artículo 61 de la Ley de Instituciones de Crédito, el cual establece que las Instituciones Financieras Bancarias están obligadas a identificar los saldos inactivos o sin movimiento de las operaciones pasivas, es decir, de los instrumentos de captación que no tenga fecha de vencimiento, o bien, que teniéndola se renueven en forma automática, así como las transferencias o las inversiones vencidas y no reclamadas, que en el transcurso de tres años no hayan tenido movimiento por depósitos o retiros.

Los bancos están obligados a dar un aviso por escrito al cliente con noventa días de anticipación y en caso de que la cuenta continúe inactiva una vez transcurrido dicho plazo los recursos existentes en esas cuentas se abonarán a una cuenta global que llevará cada institución para tales efectos.

Es prudente aclarar que, si en el transcurso de los próximos tres años del depósito de los recursos a esa cuenta global el cuentahabiente se presenta a realizar un depósito o retiro, o a reclamar su dinero, la institución deberá retirar

de la cuenta global el importe de dicha cuenta a efecto de entregárselo al cliente, ya sea abonándolo a la cuenta respectiva o entregándole su dinero, pero en el caso de que una vez depositados los recursos en esa cuenta global transcurran otros tres años sin ser reclamados, contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, entonces esos recursos sin movimientos prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

Es importante señalar que los recursos de los clientes que puedan estar en esta situación, es decir, que no tengan movimientos en el transcurso de tres años una vez depositados en la cuenta global, deben de ser cuentas cuyos importes no excedan por cuenta al equivalente a trescientos días del salario mínimo general vigente en la Ciudad de México.

Las instituciones financieras están obligadas a enterar los recursos correspondientes a la beneficencia pública dentro de un plazo máximo de quince días contados a partir del 31 de diciembre del año en que se cumpla dicho supuesto.

Además, los clientes se encuentran posibilitados para dar por terminados los contratos de adhesión celebrados con las instituciones bancarias⁶⁰; pero, esto conlleva a la celebración de dicha operación con otra institución de crédito. Tal situación no soluciona nada, al estar inconforme con el contrato de adhesión de una institución bancaria y acudir a otra, se quedará en condiciones similares. En general; los contratos de adhesión contienen las mismas cláusulas a rasgos

⁶⁰ Según lo establecido por los artículos 48 Bis 5 y 49 de la Ley de Instituciones de Crédito.

generales, las cuales, dejan en posición de sumisión al cliente. Sería extraño el caso en que la otra institución bancaria le otorgue beneficios en gran escala; siendo que, se sigue tratando de un contrato de adhesión.

Es relevante mencionar que existe el recurso de revisión⁶¹; como defensa del consumidor en caso de modificación a los modelos de contratos de adhesión utilizados por las instituciones de crédito.

4. Condiciones generales de contratación

Las formalidades para la constitución de este contrato son; previa firma y documentar los depósitos de sumas de dinero mediante libretas o equipos automatizados⁶².

Además; se encuadra a este contrato dentro de los contratos normativos⁶³, por la previsión a una pluralidad de relaciones jurídicas. Es determinado de manera previa la disciplina a la cual se someterán las partes; se da en el comercio electrónico, al pactar condiciones generales conforme a las que las partes celebran estos contratos en línea.

⁶¹ Artículo 110 de la Ley de Instituciones de Crédito.

⁶² Artículos 184, 274 y 275 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, Artículos 52, 58, 59 y 62 de la Ley de Instituciones de Crédito, Circular Única del BANXICO.

⁶³ BROSETA PONT, Manuel, *Manual de Derecho Mercantil*, Edición actualizada por Fernando Martínez Sanz, Tomo II, 11a Edición, Tecnos, Madrid, 2003.

5. Derechos y obligaciones de las partes

Los elementos personales del contrato son el depositante y el depositario. El depositante es el propietario del bien, quien transmite la posesión del bien al depositario. Por otro lado; el depositario es quien se obliga a guardar y custodiar el bien y en ocasiones ejercita derechos sobre ese bien. Estos actos jurídicos generan un pasivo dentro de la contabilidad de las instituciones bancarias, consecuente de la captación de recursos. Jurídicamente es una obligación de la institución bancaria frente al cliente, inversionista o ahorrador.

Siendo así, el pasivo generado puede ser de dos tipos; pasivo directo o contingente⁶⁴. El pasivo directo es la obligación adquirida por el intermediario frente al depositante o inversionista con el motivo de la realización de actos jurídicos que necesitan de la captación de recursos financieros. Tal obligación está sujeta a un plazo, para tener la certeza de que su cumplimiento se verificará en un momento determinado. Ejemplos de esto son; depósitos bancarios de dinero a la vista, retiro al momento, depósitos bancarios a plazo, Retiro en 30, 60 o 90 días, depósitos bancarios con previo aviso, retiro posterior a un aviso días de anticipación, depósitos bancarios retirables en días preestablecidos, retiro únicamente en ciertos días, pagarés con rendimiento liquidables al vencimiento, productos bancarios. El pasivo contingente consiste en la obligación adquirida por el intermediario bancario frente a un tercero por cuenta de un cliente determinado. El cumplimiento por parte del intermediario

⁶⁴ RODRÍGUEZ AZUERO, Sergio, *Contratos Bancarios*, 4a edición, FELABAN, Bogotá, 1997.

financiero se sujeta a una condición suspensiva; es decir, un acontecimiento futuro de realización incierta. Ejemplos de esto son; avales, aceptaciones bancarias, cartas de crédito que instrumentan el crédito comercial documentario. Mediante estas operaciones los bancos garantizan el cumplimiento de obligaciones de sus clientes frente a terceros en caso de su incumplimiento.

El banco tiene para con el depositante la obligación de disponibilidad⁶⁵. De esta manera se sustituye el deber de custodia del depósito regular, este derecho del depositante se ejercerá según las condiciones del contrato. Es considerada una actividad de ahorro; por esto es que se le denomina cuenta de ahorro, y según lo establecido por el registro digital 196191⁶⁶ se deja más en claro esto. La pérdida de la cosa en poder del deudor, es decir, la institución bancaria; se presume por culpa suya mientras no se pruebe lo contrario. Aunque el banco asegure un robo de documento, este hecho no lo libera de su obligación de restitución; porque se le transfiere la propiedad al depositario, y esto lo obliga para con la suma depositada.

Según la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito⁶⁷; los bancos tienen la obligación de hacer las gestiones necesarias para la adecuada operación en atención a la economía nacional y el cumplimiento de sus funciones y objetivos. Según

⁶⁵ SÁNCHEZ CALERO, Fernando; *Instituciones de Derecho mercantil*; Vol. II, 14a Edición.

⁶⁶ CONTRATO DE DEPÓSITO A LA VISTA EN CUENTA DE CHEQUES. OBLIGA A LA INSTITUCIÓN DE CRÉDITO A RESTITUIR LA SUMA DEPOSITADA EN EL CASO DE ROBO, Tesis Aislada, Tribunales Colegiados de Circuito, Novena Época, Tomo VII, Semanario Judicial de la Federación, Materia Civil, p. 630.

⁶⁷ Artículo 47 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

la Ley de Instituciones de Crédito⁶⁸; las instituciones de crédito tienen la obligación de contar políticas para identificar a sus clientes, además, deben proporcionarles información respecto de la toma de decisiones. También se les atribuye a las instituciones de crédito la obligación de responder ante los daños y perjuicios ocasionados al cliente por el incumplimiento. La respuesta será directa e ilimitada en cuanto a los actos realizados por sus empleados en el desempeño de sus funciones. Las responsabilidades civiles o penales en las que incurran los empleados en lo individual es aparte; de igual forma, el banco debe responder ante estos sucesos. Además; el personal del banco debe cumplir con los requisitos impuestos por la ley al realizar dichas actividades.

6. Depósito de dinero

Los depósitos a la vista⁶⁹ se denominan así en virtud del derecho del depositante a realizar remesas de efectivo de manera libre, con el fin de abonar en su cuenta y disponer de manera total o parcial de esta suma, incluyendo los accesorios.

A partir del depósito bancario de dinero a la vista se derivan los depósitos con chequera, depósitos sin chequera y depósitos en cuenta corriente asociados a tarjetas de débito o crédito. Los depósitos en cuenta de cheques⁷⁰ se comprueban mediante recibos del depositario o anotaciones en libretas del banco.

⁶⁸ Ley de Instituciones de Crédito, en sus artículos 81 Bis y 91.

⁶⁹ Artículo 269 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

⁷⁰ Artículo 274 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

Este tipo de depósito se encuentra dentro de los irregulares. La actividad bancaria se centra en la administración de recursos monetarios; y es de gran relevancia porque es el hecho generador para que el banco capte recursos del público y realice el negocio bancario. Esta transmisión permite a los bancos que jurídicamente realicen el préstamo de dinero al público recibido en depósito por sus clientes⁷¹. Al tratarse de un bien fungible, hablamos de dinero; y el titular del bien depositado ya no es el depositante, sino el depositario⁷², se da la traslación de titularidad del dinero.

No sólo tiene efectos dentro de la actividad bancaria; también afecta demasiado en la economía de la Nación⁷³. Permite el control inflacionario y da la posibilidad a los sectores productivos de acceder a determinadas cantidades de recursos monetarios que son necesarios para su desarrollo.

El interés general que mueve a las personas a realizar este tipo de actos es la obtención de la custodia de sus recursos por parte de una entidad especializada que garantiza un determinado grado de seguridad⁷⁴. Las utilidades generadas por las sumas de intereses que los bancos acreditan a sus clientes depositantes también es algo que les motiva y resulta bastante conveniente. Siendo así; supuestamente el riesgo para el depositante se vuelve casi bulo.

⁷¹ VALENZUELA GARACH, Fernando; (JIMÉNEZ SÁNCHEZ- Director), Derecho Mercantil, tomo II, México, 2000.

⁷² Artículo 267 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

⁷³ CASO MUÑOZ Erick Manuel, *El Depósito Bancario de Dinero*, Universidad Centroamericana, México, 2003.

⁷⁴ SOLÓRZANO BELLI, Gonzalo, *Títulos Valores*, Nicaragua, 1997.

Los depositantes no acuden a las entidades bancarias con el objetivo de conceder préstamos a los bancos, y de igual manera, los bancos tampoco buscan actuar con esa finalidad⁷⁵. Acorde a lo pactado; el depositante puede hacer efectivo su requerimiento de reembolso total o parcial al banco. El derecho real absoluto que tenía sobre el dinero se sustituye por un derecho de crédito para con el banco. El depositante se convierte en acreedor del banco al obtener un derecho de crédito basado en recuperar la suma depositada.

7. Usura

Con relación a las obras⁷⁶ realizadas por los Doctores en Derecho Pablo Mendoza Martell y Eduardo Parecido Briseño; se desprende la siguiente conclusión:

El interés, generado a partir del capital, se presenta como una obligación secundaria en las operaciones financieras, especialmente en aquellas que conllevan el desembolso de cantidades monetarias, es decir, compromisos pecuniarios. Se clasifica como interés cualquier beneficio acordado en beneficio del prestamista, y su computación abarca desde el primer día hábil siguiente a la fecha de la transacción hasta el último día hábil previo al pago, a menos que se pacte lo contrario.

En el contexto bancario, la tasa de interés es una característica crucial de las operaciones financieras. Según el

⁷⁵ GARCÍA-PITA Y LASTRE, José Luis, *Contratos bancarios y Parabancarios*, España, 1998.

⁷⁶ MENDOZA MARTELL Pablo E. y PRECIADO BRISEÑO Eduardo, *Lecciones de Derecho Bancario*, Editorial Porrúa, México, 2021.

artículo 48 bis 4 de la Ley de Instituciones de Crédito, las instituciones bancarias tienen la obligación de divulgar información relevante, como las comisiones por sus servicios, en su sitio *web*. Además, deben proporcionar detalles sobre tarjetas de débito, crédito, cheques y transferencias de fondos, tanto en línea como en sus sucursales, de manera clara y accesible para el público. Estas medidas se implementan para salvaguardar los intereses del público, en conformidad con las disposiciones de la Ley para la Transparencia y el Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Además, los intereses en estos contratos pueden variar según si el contratante es una persona física o moral. Esta variabilidad se determina considerando las tres áreas del derecho involucradas: el derecho público, el privado y el social.

Las normas de derecho público se ocupan de las relaciones jurídicas que involucran al Estado y los individuos, estableciendo una jerarquía en la que el Estado ejerce su autoridad sobre los particulares. Por ejemplo, las disposiciones constitucionales que definen la existencia y atribuciones del Banco de México, así como las leyes que permiten al Congreso de la Unión legislar sobre asuntos bancarios y facultar al Ejecutivo para autorizar o revocar la operación de instituciones financieras por parte de particulares.

Las normas de derecho privado regulan las relaciones entre individuos y entre estos y el Estado en un plano de igualdad. Esto incluye normativas sobre la estructura de las

instituciones de banca múltiple, que deben constituirse como sociedades anónimas de capital fijo, y también las disposiciones relacionadas con títulos de crédito y contratos.

Por último, las normas de derecho social tienen como objetivo proteger la dignidad y los derechos de los miembros de la sociedad que, debido a su vulnerabilidad económica y cultural, no pueden negociar en igualdad de condiciones con aquellos que tienen más poder económico. Estas normas incluyen disposiciones para la protección de los intereses del público, como la autoridad otorgada por la ley a la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la CNBV para revisar los contratos de adhesión utilizados por las instituciones de crédito en sus operaciones activas, así como la supervisión de bancos de desarrollo.

8. Breve referencia sobre las clases de depósito bancario⁷⁷

A. Depósito Irregular

El objeto del depósito se puede sustituir, mientras sea la misma especie.

En virtud del mencionado contrato el depositante transfiere al depositario la propiedad de los bienes depositarios y éste queda obligado a restituir la suma depositada en la misma especie.

B. Depósito Regular

El objeto del depósito tiene que ser el mismo (misma calidad y cantidad).

⁷⁷ Artículo 267 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito y Artículo 268 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

Los depósitos que se constituyan en caja, saco o sobre cerrados, no transfieren la propiedad al depositario y su retiro quedará sujeto a los términos, condiciones que en el contrato mismo se señalen

C. Depósitos bancarios podrán ser retirables ⁷⁸

- A la vista

Se puede disponer del dinero en cualquier momento

- A plazo

Se tiene el dinero en inversión y no se puede sacar antes del plazo, si se saca hay penalidad

- Previo aviso

Se tiene el dinero en inversión, pero sí se puede sacar mediante previo aviso

D. Depósitos bancarios de dinero⁷⁹

- Depósito bancario de dinero a la vista

- Depósito bancario de dinero de ahorro

- Depósito bancario de dinero retirable en días preestablecidos

- Depósito bancario de dinero a plazo o con previo aviso

⁷⁸ Artículo 46 de la Ley de Instituciones de Crédito.

⁷⁹ Artículo 46, fracción I de la Ley de Instituciones de Crédito.

III. TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE FONDOS

1. Generalidades y problemas actuales

El traspaso de dinero de una cuenta a otra también involucra un tema de contabilidad⁸⁰; ya que, se asienta un débito en la cuenta del dador de la orden y un crédito en la cuenta del beneficiario. Teniendo en cuenta que se trata de un manejo tecnológico, los emisores y receptores tienen una cuenta para registrar las transacciones en las que se tiene participación; donde cada participante posee una cuenta bancaria o un contrato de crédito en su respectiva entidad financiera.

Esto se puede notar en el constante débito y crédito⁸¹ respectivo entre las partes; que pasa al gran sistema de compensación, afectando el saldo final de las cuentas de sus clientes. Así pues, este instrumento de pago causa un gran impacto por el seguimiento a las nuevas tecnologías, informática y comunicaciones. La respuesta a un desafío como éste es la generación de un derecho especial o la adaptación de las instituciones a los nuevos desarrollos que se van presentando.

Encima de esto, se ha vuelto necesario el establecer un sistema de control legal a fin de evitar en lo posible su uso

⁸⁰ DURÁN VINAZCO Ricardo, *Pago con transferencia electrónica, problemas Actuales del derecho privado y derecho laboral*, Grupo Editorial Ibañez, Colombia, 2016.

⁸¹ ARECHA, Martin, *Las nuevas Tecnologías ante el Derecho Comercial*, 1ª ed., Didot, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2019, pág. 260.

para actividades ilegales; siendo así, las normas penales respecto al tema no fueron creadas en vano, existe un conjunto de delitos informáticos⁸² porque no se ha trazado una línea conceptual para la tipificación correspondiente.

Después; dentro de la política pública en materia de comercio electrónico⁸³, se establecen una serie de recomendaciones que tienen que ver con el fortalecimiento del marco normativo y regulatorio, para alcanzar a eliminar barreras y armonizar reglas, y así, incrementar la protección al consumidor.

Asimismo, las transferencias electrónicas en la literatura norteamericana⁸⁴ pueden definirse en dos sentidos: amplio y restringido. El sentido amplio hace referencia a órdenes de transferir fondos de una persona a otra, siendo efectuadas por medios electrónicos o sistemas de pago. El sentido restringido comprende todas las operaciones que tienen como fin y efectivo la transferencia de riqueza o fondos de un patrimonio a otro sin ningún movimiento efectivo de dinero ni formalidades, sólo son instrucciones ejecutadas.

Luego, hay tres actores⁸⁵ que regulan el tema en el ámbito internacional. El primero; UNCITRAL (*United Nations Commission on International Trade Law*), interna de la ONU (Organización de

⁸² MANGE, M, *Costos y Beneficios de los Sistemas de Pago*, 2017.

⁸³ CUELLAR, C. M., *El efecto de la desigualdad y el acceso al crédito sobre la acumulación de capital humano*. Ensayos Sobre Política Económica, 2013, 31(72), 18-34.

⁸⁴ DURÁN VINAZCO Ricardo, "Reflexiones sobre derecho y transferencias electrónicas de fondos", *Revista Verba Iuris, Colombia, 2016, Páginas 57-70*.

⁸⁵ BARTELS, J y ARIAS, L, "El Secreto bancario: Aspectos históricos y problemática actual", Costa Rica: *Revista Electrónica de Historia. Vol. 11, 2011*.

las Naciones Unidas) mediante la Guía Jurídica sobre las Transferencias Electrónicas de Fondos y la Ley Modelo sobre Transferencias Internacionales de Crédito. El segundo; la Unión Europea, mediante la Directiva sobre servicios de pago, el cual, incluye la primera regulación de carácter uniforme aplicable a los instrumentos de pago electrónico en el ámbito comunitario, y modifica las normas sobre transferencias electrónicas de fondos, elementos trascendentales en los sistemas de pago electrónicos. El tercero; el Congreso de Estados Unidos de Norte América, de manera específica en el Act del 10 de Octubre de 1879, artículo 903.

Según Delpiazzo, la regulación de las Transferencias Electrónicas de Fondos puede ser analizado desde dos puntos de vista, *common law* y *civil law*. En cuanto al *common law* la regulación es minuciosa⁸⁶, y en el *civil law* la regulación es lo contrario, basándose en el principio de la autonomía de la voluntad⁸⁷. Un ejemplo del *civil law* se expresa a través de los acuerdos interbancarios, pactos banco-cliente y reglamentos internos de los bancos.

Ahora bien; los tipos de transferencias electrónicas son principalmente cuatro, entre cuentas, entre cuentas del cliente en diferentes bancos, entre ordenante y beneficiario del mismo establecimiento de crédito y entre ordenante y beneficiario en diferentes establecimientos de crédito. Se puede agregar a las

⁸⁶ PEREYRA MORALES, G. M., *Desarrollo de los medios de pagos electrónicos: el caso particular de las tarjetas de pago, de débito y crédito*, 2011.

⁸⁷ ROA, M. J., *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad*. Boletín del CEMLA, 2013, 59(3), 121-148.

primeras dos; tratándose de la entre cuentas⁸⁸, se hace referencia a la corriente bancaria, de ahorro o fondos de inversión, siendo un ejemplo de esto del cliente en el mismo banco o establecimiento de crédito. Además; entre cuentas del cliente en diferentes bancos, se agrega los establecimientos de crédito.

En lo tocante en la sociedad de la información⁸⁹, y en cuanto se encuentra el mundo inmerso en esta situación; la brecha entre la tecnología y la realidad cada vez es más estrecha, siendo acelerada y evidenciada de manera exponencial con la vivencia de la emergencia sanitaria del COVID-19.

Este estilo de vida fue adoptado para realizar tareas cotidianas⁹⁰; todo con la finalidad de satisfacer necesidades básicas del exterior que se requerían en los hogares. Una de estas tareas era la realización de un pago en una entidad bancaria; lo cual, se volvió tan sencillo como ingresar a la sucursal virtual por medio de un teléfono inteligente y efectuar los pagos correspondientes, sin la necesidad de exponerse al contagio del virus y otras cuestiones.

⁸⁸ TUESTA, D., SORENSEN, G., HARING, A., y CÁMARA, N, *Inclusión financiera y sus determinantes: el caso argentino*. Documento de Trabajo, 2015.

⁸⁹ CEDEÑO VARGAS Ana María y MUÑOZ GÓMEZ Nicolás Alejandro, *Recomendaciones para la configuración de una política de protección de datos de usuarios en plataformas que gestionan transferencias electrónicas de fondos*, Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Comunicación y Lenguaje Ciencia de la Información, Bibliotecología y Archivística Bogotá, D. C., 2022.

⁹⁰ GAMBA BUSTOS, J. C., MODESTO AGUIRRE, D., & FORERO RODRÍGUEZ, A. M., *Factores para incrementar el uso de medios de pago digitales en Bogotá*, (Bachelor's thesis, Especialización en Gerencia de Proyectos), 2021.

Esta apertura del mundo virtual a posibilidades emergentes⁹¹, con la transformación de los procesos tradicionales para finalmente incrementar la agilidad y libertad por parte de los usuarios no fue un proceso tan fácil como parece. Conlleva una construcción de sistemas óptimos para simplificar las operaciones; mediante la aplicación de tecnologías novedosas y conceptualizaciones recientes que se adapten a ellas.

Previo a detallar el funcionamiento del proceso de registro de datos en las plataformas; es importante comprender la definición⁹² de datos e información, porque son diferentes. Un dato es aquel registro icónico, simbólico o sígnico, por medio del cual, se representan hechos, conceptos o instrucciones. Respecto a la información; se divide en tres tipos: pública, semi-privada y privada. La pública es la que tiene libre acceso porque se vincula al derecho de la información. La semi-privada está sometida a cierto grado de limitación para contar con acceso y uso. La privada sólo puede ser obtenida por orden de autoridad judicial para cumplir funciones particulares. En ésta última incluye datos sensibles, orientación sexual, hábitos personales o datos relacionados con la afiliación a partidos políticos o el voto de los ciudadanos y sólo se puede tener acceso mediante autorización del propietario de la información de manera libre y voluntaria.

⁹¹ GÓMEZ, J., *Dinero, banca y mercados financieros: los países emergentes en la economía global*, Alfaomega, México, 2010.

⁹² ORTEGA, F. y LEÓN, C., *Las transferencias compensadas por ACH Colombia: un análisis desde la perspectiva de topología de redes*, Borradores de Economía, Banco de la República de Colombia, n.º 990, 2017

La seguridad de lo mencionado anteriormente no puede quedarse en la protección de un solo nivel⁹³; ya que, se está tratando con datos como un registro financiero, ganancias, pérdidas, contraseñas, entre otros. Cuando estos datos corren peligro, se deja en evidencia el vacío legal, gracias a que es permisivo en cuanto a varios factores de riesgo por falta de control y seguridad.

Por lo anterior, existen varios procedimientos previos⁹⁴ a realizar hasta interactuar directamente con el dinero digital; los cuales, contienen una gran cantidad de información que debe ser suministrada, tratada y gestionada de manera adecuada, para así garantizar el funcionamiento correcto. Del mismo modo, estoy de acuerdo con el punto de vista de algunos autores⁹⁵ que manifiestan la necesidad de informar a los usuarios respecto al funcionamiento; explicando los aspectos favorables, sin dejar de lado, los posibles riesgos y amenazas posibles. Es una situación a la cual todos los usuarios se encuentran expuestos, y a modo de recomendación, se deben plantear algunos elementos a considerar al hacer uso de estas plataformas.

En correspondencia, es importante pensar que hoy en día los detalles más insignificantes de las vidas son registrados y examinados; aunque sea aceptado voluntariamente, hay un constante movimiento de datos que dejan huella, creando la posibilidad de ser rastreado por alguien o algún tipo de

⁹³ ARANGO-ARANGO, C. et al., *Determinantes del acceso, uso y aceptación de pagos electrónicos en Colombia*, Borradores de Economía, Banco de la República de Colombia, n.º 999, 2017.

⁹⁴ ABRIL, Antonio, *Los contratos mercantiles y su aplicación práctica*, Editorial Wolters Kluwer, España, 2017, págs. 696.

⁹⁵ TORRES, J. D., MARTÍNEZ, E., & PRIETO, A. M., *DOCUMENTO TÉCNICO Actualización normativa de los sistemas de pago de bajo valor*, 2019.

algoritmo⁹⁶ que se diseñe específicamente para el seguimiento de este tipo de movimientos. Sin embargo; el usuario pocas veces es consciente de ello y descuida un peligro evidente⁹⁷, pero en realidad, es de suma relevancia el conocimiento del almacenamiento de esta información y sus formas de uso (para bien o para mal). Puede que en el presente el usuario crea poseer poco, y por lo mismo, darle poca relevancia; pero siempre se debe mantener presente esta noción de peligro, y el hecho de que los datos pueden cambiar de acuerdo a su valor y los permisos de acceso.

Esta inmensa cantidad de datos son revelados sin mayor cuidado, y las empresas los tienen a su disposición⁹⁸; y a pesar, de que en su mayoría sean utilizados para procesos cotidianos, terminan siendo respuestas naturales e inconscientes ante la amplia oferta de estímulos que se presentan en este entorno. Seguidamente, el peligro real se presenta ante la falta de interés del usuario por conocer el paradero final⁹⁹ de sus datos personales. Es comprensible que estar "tranquilos" es la finalidad; para esto existe un gran número de compañías desarrolladoras de tecnología y redes de comunicación virtual. Pero, no debe descartarse lo que podría pasar cuando no se haga el seguimiento correcto y estos datos se utilicen para fines no acordados.

⁹⁶ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, Rodolfo, *El contrato electrónico, formación y cumplimiento*, Bosch Editor: España, 2013, págs. 342.

⁹⁷ CASADO Pérez, R., *Estafas cometidas a través de compras online*, Tesis de Grado. Universidad del País Vasco, 2017.

⁹⁸ DOMÍNGUEZ ARTEAGA, R., & VÁZQUEZ, R, *Análisis espacial del ciberfraude al comercio electrónico: consideraciones en agenda política Tamaulipeca*. Podium, 2022, (41), 21-40.

⁹⁹ SANTIAGO, J. Mora y PALAZZI, Pablo A., *Fintech: Aspectos Legales*, Tomo I, 1ª ed.-, CDYT Colección Derecho y Tecnológica, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2019, págs. 430.

2. Transferencias electrónicas a la luz del contrato físico y su digitalización

A. Antecedentes

El cheque¹⁰⁰ ha sido el medio de pago más reconocido además del efectivo, y el más utilizado en México; y cabe destacar que sus inicios en el país datan desde finales del siglo XIX. En este país y en varios más, la banca y las autoridades financieras han buscado mecanismos que reduzcan los costos de manera eficiente.

Por esto mismo, los avances tecnológicos han potencializado el surgimiento de otros medios de pago; como la transición entre cheques¹⁰¹ y los medios electrónicos de pago, que involucró la elaboración de procesos, formatos y estándares para intercambiar la información de los cheques en un ambiente electrónico, desarrollando pagos mediante transferencias electrónicas de fondos, domiciliaciones y tarjetas bancarias.

Las mejoras tecnológicas reducen los costos de procesamiento de operaciones al poder automatizar por completo en la mayoría de los casos. Además, durante los últimos años los bancos se han encargado de desarrollar infraestructura¹⁰² para las operaciones con tarjetas bancarias; instalando redes de telecomunicaciones privadas, ampliación de la red de cajeros

¹⁰⁰ CEUPE, *El sistema financiero*, CEUPE MAGAZINE., Argentina, 2018.

¹⁰¹ MUÑOZ, M, *Derecho de las Obligaciones - Cap 13 Pago por Medios Electrónicos*, Universidad de Los Andes - Temis, Bogotá, 2021.

¹⁰² BOADA MORALES, S., *La naturaleza jurídica de la cuenta bancaria*, Revista de Derecho Privado, Universidad Externado de Colombia, n. 36, 2019, pp. 171-203.

automáticos e incremento en la emisión de tarjetas de crédito y débito.

En ese sentido; el Congreso expidió la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros¹⁰³, cuya importancia radica en las facultades establecidas para emitir disposiciones de carácter general con relación a las operaciones realizadas por las instituciones de crédito. Además incluye la transparencia de los servicios que ofrecen las instituciones financieras a sus clientes; siendo que, anteriormente solo se contaba con la Ley del Banco de México y la Ley de Instituciones de Crédito.

El cambio radical consistió en que con anterioridad el Banco de México sólo podía emitir reglas respecto de los pagos efectuados por los bancos o de seguridad de los medios de pago; pero, no estaba contemplado la emisión de disposición para promover condiciones de calidad y precio adecuadas para los usuarios y la transparencia de las condiciones¹⁰⁴ de los servicios que se ofrecen.

De manera particular, por medio de esta ley, el Banco de México obtuvo las siguientes facultades en cuanto a disposiciones de carácter general:

- I. Regular las comisiones que cobran y las cuotas interbancarias que establecen las entidades financieras.

¹⁰³ BBVA, ¿Qué es la Banca electrónica?, 2019. Fecha de consulta: 10 de Octubre de 2023. https://www.bbva.mx/educacion-financiera/b/banca_electronica.html

¹⁰⁴ Banco de la República de Colombia, *Reporte de sistemas de pago*, Banco de la República de Colombia, Bogotá, 2020.

Con el propósito de promover el sano desarrollo del sistema de pagos.

- II. Requerir a las entidades financieras que le informen cada vez que establezcan o modifiquen las comisiones que cobran.

Por los servicios de pago que ofrecen al público.

- III. Establecer los requisitos que deberán cumplir los contratos a través de los cuales las entidades financieras emitan medios de disposición.

(Tarjetas de débito asociadas a depósitos bancarios, tarjetas de crédito, cheques y órdenes de transferencia).

- IV. Determinar los requisitos que deberán cumplir los estados de cuenta que emitan las entidades financieras.
- V. Regular el funcionamiento y operación de las cámaras de compensación de cualquier medio de pago.
- VI. Detener prácticas discriminatorias de los bancos en contra de sus competidores.

Por ejemplo, cobrar comisiones distintas a los clientes, según cuál sea la institución financiera que les haya emitido una tarjeta de débito o una chequera, o el no permitir o desalentar a sus clientes de utilizar la infraestructura de otras instituciones financieras.

Es importante resaltar que al evitar monopolios¹⁰⁵ en las instituciones bancarias; permite propiciar el buen funcionamiento de un sistema de pagos. De este modo no se limita el acceso a la competencia y es permisible la competencia en cuanto a tarifas y servicios; no se podrá generar comisiones o costos¹⁰⁶ por servicios excesivamente altos que limiten el desarrollo de los medios de pago electrónicos.

De igual manera es importante resaltar las medidas generales impuestas por el Banco de México en cuanto a la promoción de transparencia:

- I. Requirió a los bancos poner a disposición del público información relativa a las comisiones bancarias por el uso y/o aceptación de medios de pago a través de su página de internet.
Así como contar en sus sucursales con la referida información ya sea en carteles, cartulinas o folletos, o bien permitir que ésta se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales.

- II. Requirió a los bancos que operan cajeros automáticos que informen a los usuarios con tarjetas de otros bancos el costo de sus servicios.

¹⁰⁵ MONGE, I, *Curso de Derecho Comercial*, Investigaciones Jurídicas S.A, Costa Rica, 2014.

¹⁰⁶ OSSORIO, M, *Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales*, Datascan S.A., Guatemala, 2017.

- III. Estableció la obligación para los bancos de informar le el monto y cualquier modificación en las comisiones antes de su entrada en vigor.
- IV. Puso a disposición del público una calculadora de comisiones de cuentas a la vista.
Para personas físicas en su página de internet; este instrumento ayuda a los usuarios a detectar los productos bancarios que mejor se adecuen a sus necesidades.
- V. Requirió a los bancos que proporcionen al ordenante de transferencias electrónicas interbancarias medios.
Para que éste último pueda enviar información para identificar su pago con un número de referencia y un texto, así como poner estos datos a disposición del receptor sin costo adicional.
- VI. Solicitó a los bancos que promuevan el esquema de transferencias electrónicas a través de sus páginas de internet.
- VII. Publicó en periódicos y en su sitio de internet, las tasas de descuento "de lista" (máximas) que los bancos adquirentes cobren a los comercios por el servicio de aceptar pagos con tarjetas bancarias.
Así como las cuotas interbancarias que éstos pagan a los bancos emisores.

B. Contrato físico de transferencias electrónicas

Las entidades bancarias poseen un papel relevante para el desarrollo económico de la sociedad¹⁰⁷ y al considerar un mercado dinámico¹⁰⁸, es necesaria la creación de contratos que satisfagan las necesidades de los clientes en la promoción del comercio.

Por tanto, la utilización de manera frecuente de los contratos bancarios genera su inclusión en las legislaciones a fin de su regulación correcta; pero, esto no deja de lado la gran cantidad de contactos aplicados en el tráfico mercantil¹⁰⁹ y con carencia de regulación específica¹¹⁰.

Al tratarse de contratos bancarios, se habla de contratos complejos y formales que deben realizarse de manera escrita para la aplicación de la normativa técnica emitida en cuanto a ello. Es por esto que el derecho bancario posee particularidades que lo convierten en una rama autónoma del derecho; esto repercute en el ámbito contractual. Un contrato bancario¹¹¹ es el acuerdo de voluntades entre dos o más partes;

¹⁰⁷ ARROYO CHACÓN Jennifer Isabel, *Contratos bancarios modernos*, Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica, Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA), 2022.

¹⁰⁸ TELLO, M. A., ÁVILA, A. D., *Determinantes de la demanda de dinero físico en el Ecuador: Una perspectiva microeconómica*. Cuestiones Económicas, 2017, 77.

¹⁰⁹ GRECO, O., *Diccionario bursátil y bancario*, Valleta Ediciones, Florida, 2008.

¹¹⁰ CABEZAS, L., y A., JARA, *Demanda por circulante: hechos estilizados y sustitución por medios de pago electrónicos*, 2018.

¹¹¹ RODRÍGUEZ AZUERO, s., *Contratos bancarios: su significación en América Latina*, 6.a ed., Legis, Bogotá, 2009.

donde al menos una de ellas es una entidad bancaria y su objeto contractual es una operación bancaria¹¹².

Los participantes en el contrato bancario son:

I. La entidad bancaria

Sea en la posición de acreedor en las operaciones bancarias activas, o bien, como deudor en las operaciones bancarias pasivas.

II. El cliente

Es la contraparte de la entidad bancaria, participa como deudor en las operaciones bancarias activas, como acreedor en las operaciones bancarias pasivas, o bien, como cliente en las operaciones bancarias neutras.

III. Terceros vinculados en el contrato bancario

En ocasiones la relación contractual entre la entidad bancaria y el cliente puede incluir la participación directa o indirecta de otras personas físicas o jurídicas que serán notificadas en el momento oportuno.

No obstante; los contratos bancarios se caracterizan por ser bilaterales¹¹³, ya que, incluyen obligaciones para ambas partes en la relación contractual, también onerosos, al implicar el pago de un precio y solemnes por las formalidades que son importantes para darle un valor contractual.

¹¹² CORDOBA CORDOBA, K. J., *Determinantes del uso de medios de pago electrónicos en Bogotá DC*, 2019.

¹¹³ CASTILLO UPARELA, D. E., & GALINDO MONSALVE, R., *Concepción organizacional de Nequi y el modelo de negocio de banca digital en el contexto colombiano*, 2021.

De manera anterior los contratos bancarios se realizaban físicamente; pero desde el inicio de las tecnologías de la información, son de manera electrónica y esto contiene una serie de implicaciones jurídicas¹¹⁴. Por lo que un contrato bancario ahora puede considerarse así aunque se configure únicamente por medios electrónicos o tecnológicos. El consentimiento¹¹⁵ es base en este contrato; porque de este acuerdo se derivan derechos y obligaciones para ambas partes, pero tratándose del contrato electrónico representa un reto para el derecho.

Por consiguiente, los contratos bancarios pueden ser de dos tipos: típicos y atípicos. Los típicos se encuentran regulados de manera expresa en el ordenamiento jurídico nacional y los atípicos surgen como respuesta a necesidades dinámicas del mercado. En el caso del derecho bancario prevalece que en caso de que un contrato no encuentre sustento legal, si existe acuerdo entre las partes y se respeta el ordenamiento jurídico de manera general, puede ser ejecutado. Surge como respuesta a una necesidad actual del mercado, y conforme se generaliza su uso y se llega a regular se convierten de manera posterior en un contrato típico.

Dentro de los contratos bancarios más utilizados en el derecho bancario general se encuentran el de cuenta corriente,

¹¹⁴ ARANGO-ARANGO, C. A., BETANCOURT-GARCÍA, Y. R., RESTREPO-BERNAL, M., & ZULUAGA-GIRALDO, G., *PAGOS ELECTRÓNICOS Y EFECTIVO EN LOS COMERCIOS COLOMBIANOS*, 2021.

¹¹⁵ CASTRO ROMERO, P. J. H., *Influencia de la cultura financiera en los clientes del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito, en el periodo enero-julio del 2013*, 2014.

los cheques y transferencias electrónicas. El contrato de cuenta corriente¹¹⁶ es entre persona física o jurídica y entidad bancaria, con el fin de que la persona transfiera dinero o activos líquidos al banco¹¹⁷, creando así, un débito y el banco otorga un crédito cuyo saldo está a disposición del depositario según los términos que acuerden entre ellos. Tras esto, la persona queda facultada para disponer de su depósito; mientras que, el banco queda obligada a tener disponible dicha suma¹¹⁸. Esto sucede de manera consensual porque hay consentimiento recíproco entre las partes; es nominativo porque rige las futuras relaciones banco-titular¹¹⁹, oneroso en virtud de imponer obligaciones económicas entre partes, de ejecución continuada al permitir múltiples acciones de crédito y débito.

Cabe destacar que las actividades realizadas por el titular de la cuenta corriente son protegidas por el secreto bancario; es decir, se debe mantener la confidencialidad¹²⁰ de la información financiera del cliente. Este secreto bancario se basa en diversas teorías jurídicas, como lo son:

¹¹⁶ SAN MARTÍN, S., & PRODANOVA, J., "¿Qué factores fomentan la compra por impulso en el comercio móvil?", *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 2014, 18(1), 32-42.

¹¹⁷ ECUADOR, Tello y Dillón, *Determinantes de la demanda de dinero físico en el Ecuador: Una perspectiva microeconómica*, 2017.

¹¹⁸ GALVIS AGUIRRE Johan David, *La implementación de la criptografía en el sistema de pagos al por menor: una comparación entre las transferencias electrónicas y los pagos por Bitcoin*, Universidad de Antioquía, Colombia, 2022.

¹¹⁹ MEJIA FLORES, O., BERNABE ARGANDOÑA, L., & CORTÉZ BAILÓN, F., *El dinero electrónico y las transacciones virtuales: caso de estudio en Ecuador*. *Revista Universidad y Sociedad*, 2018, 10(4), 135-141.

¹²⁰ GÓMEZ-GONZÁLEZ, J. JARAMILLO-ECHEVERRÍA, J MEISEL ROCA, A., *El uso de efectivo y tarjetas débito y crédito en Colombia*. *Borradores de Economía*; No. 950, 2016.

- I. El ejercicio del secreto profesional de parte de las entidades bancarias en la relación de prestación de servicios que poseen con su cliente.
- II. Derecho a la intimidad del cliente de la entidad bancaria de que su actividad no sea divulgada.
- III. Deber jurídico de la entidad bancaria en la relación contractual que posee frente a su cliente y un derecho del cliente.

El contrapeso¹²¹ de esta figura jurídica es el cuestionamiento del hecho de que permite ocultar ingresos obtenidos vía actividades ilícitas; que podrían provenir del crimen organizado. Pero, en cuanto a este detalle, se han aplicado detractores y posiciones jurídicas tendientes a su eliminación; siendo una de estas la detección del lavado de dinero¹²².

Después, el cheque posee distintas naturalezas jurídicas; siendo estas, medio de pago de obligaciones, relación contractual entre cliente y entidad bancaria y título valor. Se define como una orden incondicional¹²³ de pago girada en contra de un banco que debe pagarse a la vista. Analizando desde una perspectiva jurídica consiste en:

¹²¹ CRUZ-PAZMIÑO, D., FUENMAYOR-CUADRADO, J., CHICAIZA-SILVA, MIRANDA-CHÁVEZ, L., *Los riesgos de las transferencias en la banca virtual, Ecuador. CIENCIOMETRÍA*, 2022, 8(4), 1326-1334.

¹²² MORAN MACÍAS, L., PICAY VINCES, N., ABRIGO VIVAS, O., & ROJAS PARRAGA, L. *Gestión de riesgos financieros en empresas de servicios ante la amenaza del COVID-19 en Ecuador*, Acta universitaria, 2021, 31, e3139.

¹²³ MARTINEZ GALLEGO Eva María, *La formación del contrato a través de la oferta y la aceptación*, 2000, pp. 127-132

I. Mandato puro y simple.

Un mandato de pagar una cantidad determinada.

II. Cesión de crédito.

El librador efectúa la cesión de las sumas disponibles en poder del girador.

III. Contrato a favor de terceros

La obligación asumida por el girado frente al librador para cumplir su orden, sería objeto de un contrato a favor de persona indeterminada.

Ahora bien, gracias a la difusión de las tecnologías el uso del cheque ha quedado a la deriva y ha sido sustituido¹²⁴ por las transferencias electrónicas como medio de pago; omitiendo así el uso de numerario, cambiándolo por caracteres informáticos¹²⁵. La ventaja principal de una transferencia electrónica de fondos es el traslado¹²⁶ del dinero de una cuenta bancaria a otra sin necesidad de hacerlo de manera física; siendo fundamentado en la orden del cliente girada a la entidad bancaria para pagarle a un tercero determinada suma de dinero. Éste es considerado un mecanismo de pago efectivo, ágil y seguro que cumple con una obligación.

Según la definición de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Internacional (mejor conocida como UNCITRAL);

¹²⁴ BECERRA, H. A., *Derecho Comercial de los Títulos Valores*. Bogotá: Ediciones Doctrina y Ley LTDA, Colombia, 2004.

¹²⁵ RAPALLINI, LILIANA ETEL - *Internacional- la necesaria calificación de las páginas webs* La Plata, 2006.

¹²⁶ MONSALVA PÉREZ Johanna del Pilar, *Garantías de las cartas de crédito documentario en los contratos de compraventa internacional online*, Universidad Santo Tomás, Colombia, 2022.

una transferencia de crédito es una relación que se basa en una orden de pago dada por el cliente para con la entidad bancaria. Entonces, los contratos bancarios son mecanismos que contribuyen para desarrollar el comercio¹²⁷; los bancos deben apoyar a sus clientes en las actividades de tipo mercantil que realicen, ofreciendo productos para satisfacer las necesidades financieras que vayan surgiendo. Observándose desde el punto de vista mercantil, jurídico y administrativo; es importante conocer cómo funcionan los contratos bancarios; debido a su contenido característico¹²⁸ que los componen, para finalmente aplicarlos adecuadamente, beneficiando a ambas partes (entidades bancarias y clientes).

Es por esto que la regulación actual refleja cómo ha ido evolucionando la forma de prestar el servicio de pagos digitales en la vida económica; las dinámicas de consumo de los clientes y su capacidad competitiva han jugado un papel relevante. Los pagos digitales han pasado a ser trascendentales como instrumento para extinguir obligaciones de dinero y han pasado a ser base en los diferentes agentes que actúan en la economía¹²⁹. A medida que los prestadores de servicios de pago se han apegado a la reglamentación; para controlar los riesgos que conllevan sus operaciones y su incorporación al sistema financiero.

¹²⁷ VEGA VEGA José Antonio, *Contratos electrónicos y protección de los consumidores*, Universidad CEU, Madrid, 2005.

¹²⁸ CHANGARAY-SEGURA, R., *CELEBRACIÓN DE CONTRATOS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS*. Ciencia Amazónica (Iquitos), 2011, 1(1), 75-80.

¹²⁹ ZARATE Hilda Zulema, "La contratación electrónica", *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas, Universidad Nacional del Nordeste, Argentina, 2009*.

Lo mismo ocurre con las políticas públicas para la inclusión financiera; donde no sólo debe considerarse lo que se plantea en un reglamento financiero¹³⁰, sino también, la protección de datos personales, competencia, comercio electrónico, derecho al consumo y temas tributarios relacionados.

Por lo anterior es que resulta relevante explicar más respecto de los principales instrumentos¹³¹ para realizar este tipo de operaciones (pago de bienes y servicios en ambiente digital), correspondiendo de manera esencial las transferencias electrónicas y las tarjetas de débito y crédito. Las razones por las que más se utilizan son transferencias de recursos por sí mismos, prestación de servicios o compra de bienes.

Siendo así; se presentan los sistemas para procesar transacciones¹³² con instrumentos de pago electrónicos y supone el entendimiento de los diferentes agentes que participan en dichas operaciones. Estos han ido evolucionando y se utilizan en grandes términos:

- I. Los sistemas de pago comienzan a ser vigilados por la Superintendencia Financiera.

- II. Se regulan los instrumentos de pago buscando su masificación.

¹³⁰ BIELLI Gastón Enrique y ORDOÑEZ Carlos J., *El Covid y la hiperexpansión de la contratación electrónica*, Instituto Argentino de Derecho Procesal, Argentina, 2020.

¹³¹ PUIGGALI ALLEPUZ, J, *Evolución y utilización de internet en la educación*, Revista de Medios y Educación, 2004, 59-67.

¹³² Polanco, H., *Derecho uniforme del comercio electrónico: la eficacia de las leyes modelo como elemento armonizador en la Comunidad*. Tesis doctoral. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, 2017.

III. Se reconoce la capacidad de los sistemas de pago para promover y materializar la inclusión financiera y, por ende, el desarrollo económico del país.

En cuanto a las dinámicas económicas¹³³ que se presentan en la actualidad; la función de los pagos no sólo es extinguir obligaciones, es una actividad cotidiana de los usuarios financieros, marcan un camino en sus preferencias, evidencia la información sobre su perfil en la vida económica.

También los cambios culturales¹³⁴ son responsables del cambio de la transformación en las formas de consumo; y desde entonces nada ha vuelto a ser igual dentro de las relaciones respecto a los agentes del mercado (Familias, sector privado y sector público). La interdependencia¹³⁵ entre las diferentes industrias también ha sido consecuencia; especificando en ciertos sectores del proceso de consumo. Esto se traduce en el ejemplo de una operación de comercio electrónico; que de manera indispensable conlleva *marketing* digital, como gran determinante en el consumo del comprador. Otro ejemplo es la industria logística, que facilita el cumplimiento para el cliente y los pagos de formas fáciles que provocan un proceso efectivo, pudiendo transferir bienes o servicios.

¹³³ QUIÑONES ZAPATA María Fernanda, Capítulo 11 (*Digitalización en el sector bancario*), *La regulación de los prestadores de servicios de pagos digitales, La reinención financiera en la era digital, Acerca la Banca a los Colombianos*, 2022.

¹³⁴ SOBRINO, Waldo A. R., "La responsabilidad de las Empresas proveedoras de servicios de Internet", en *Revista Electrónica de Derecho Informático, R.E.D.I.*, 2000.

¹³⁵ TORRES, A., *Principios fundamentales del comercio electrónico y su desarrollo legislativo en Colombia y latinoamérica*, Bogotá, Colombia, 2012.

Dado al progresivo avance de digitalización; es necesario un acompañamiento en la regulación para promover y facilitar al público en general, con la implementación de servicios para procesar información, mediante centros de datos que perfeccionen cada vez más las transacciones financieras, para así, favorecer el movimiento de recursos efectivo. Teniendo esto en cuenta; la relación entre el desarrollo de la economía y la madurez de los sistemas de pago es evidente.

Puesto que el comercio electrónico es un gran motor¹³⁶ para la economía digital; al ser cada vez más común dentro de la sociedad, resultan de más fácil comprensión los contratos electrónicos para el público en general. El comercio¹³⁷ es considerado como producción, venta, distribución de productos y servicios mediante telecomunicaciones; siendo sus principales instrumentos el teléfono, las transferencias electrónicas de fondos e internet.

Estas herramientas digitales se encuentran disponibles con objetivos comerciales; y en particular, el de la posibilidad de su realización tanto a nivel nacional como internacional. Otro elemento a considerar es que no queda registro en papel; es por esto que esta forma de contratación da paso a una era digital y sustentable para formalizar contratos. Estos deben cumplir una serie de requisitos que son indispensables para su formalización de forma segura. Hay una reducción de costo y

¹³⁶ AVILA SARMIENTO Felipe Andres, *Propuesta para reducir o eliminar el consumo de papel en un contrato de obra pública al sur de Bogotá con la implementación de la gestión documental electrónica*, Universidad Militar Nueva Granada, Colombia, 2021.

¹³⁷ CONSUL BARRERA Cledia Janeth, *Aceptación del contrato ante las nuevas formas de contratación electrónica*, Universidad Panamericana Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico, Guatemala, 2019.

tiempo; siendo visualizado desde el punto de vista empresarial como el más eficiente. Los contratos electrónicos han alcanzado números considerables a nivel mundial, no es algo que sólo suceda en el país; siempre tomando en cuenta la verdad y la buena fe que guardan las partes (siendo lo ideal).

Estas nuevas formas implican el acuerdo de voluntades por medios digitales, para crear, modificar o transferir derechos de las partes. Se realizan a través de la red o internet, de forma remota, sin presencia física de las partes; abriendo así, un nuevo espacio para el comercio y los individuos, que provoca su amplia expansión. A través de esta realidad distinta; quedando plasmado todo en un documento digital, sin contar con la firma manuscrita de las partes, con el intercambio de información por medio de una o varias comunicaciones electrónicas.

Relacionado a esto, se encuentra la firma electrónica; es crucial hacer mención de ella porque sustituyó a la firma manuscrita. Se vincula al firmante de manera única; lo cual, permite su fácil identificación. Este modelo propone mantener dicha información bajo el control del firmante, para la detección de cualquier anomalía; el problema se da cuando esto se sale de control.

En lo tocante a lo establecido por las tradiciones civilista y anglosajona; la naturaleza de la relación bancaria proviene a partir de dos contratos distintos. En la civilista; se inclina por la adopción de una estructura de depósito irregular estilo romano, que en ocasiones incluye elementos del

préstamo. En la anglosajona; percibe la relación bancaria como un contrato de mutuo con características particulares.

A pesar de esto; ninguna de estas teorías se encuentra al rango de la práctica bancaria actual, se limitan a una estructura financiera que ya no está en uso. El negocio bancario contemporáneo se basa en la creación de dinero inmaterial y el servicio de transferencias electrónicas de fondos, lo que representa un reto al entendimiento legal de la figura.

El depósito irregular y el mutuo son figuras clásicas que no capturan los elementos de la relación bancaria actual; por esto es que, el contrato de cuenta bancaria no se relaciona con estas figuras jurídicas. En tal sentido; el dinero es inmaterial, alejada de la idea de sólo contemplarse como la moneda legal que emite el estado. Estos hechos se asumen de mejor manera con los términos "operación técnica" y "economía de las transferencias electrónicas de fondos"; mediante las cuales, no se da una transferencia de recursos tal como se conoce, no es un sentido estricto, sólo es la creación y extinción de valor monetario implicados en una serie de operaciones crediticias.

Otra razón por la cual el mutuo no es fundamento de esta relación bancaria es el objetivo que persiguen los contratantes, su desarrollo y los instrumentos novedosos aplicados en la política monetaria.

Al respecto; la intermediación financiera se funda en la captación de recursos del público, y para entender la

naturaleza de la relación entre el cuentahabiente y el banco, además debe comprenderse como funciona una transferencia de recursos en el sistema bancario. De manera popular; se cree que las transferencias electrónicas simplemente implican un movimiento real de dinero; pero no es así, contrario a esta creencia, en realidad nunca se ceden derechos reales o personales.

Es un mecanismo de pagos¹³⁸ que se da mediante la extinción y creación de deuda y crédito; las deudas se extinguen mediante operaciones de crédito en cuentas bancarias y estos créditos crean nuevas deudas. Una forma más sencilla de verlo es como una deuda creada que nunca se cancela, sólo se mueve de una persona a otra. Tras estas explicaciones se concluye que ha cambiado la forma en la que se ve el dinero; y ahora, consiste en una serie de operaciones crediticias circulantes, sumándole la confianza en su valor. En correspondencia, la evolución de los métodos de pago ha pasado a ser un proceso que ha superado la entrega de billetes y monedas, ampliando el concepto de dinero.

Al mismo tiempo, el fundamento esencial del sistema de pagos es la captación de dinero efectuada por los bancos; y dicho sistema se da en base las operaciones económicas con el dinero depositado por los cuentahabientes. Una transferencia no implica movimiento alguno de bienes muebles, ni la cesión de derechos reales o personales; la relación jurídica que lo origina debe ser coherente con la técnica financiera propia de la transferencia que técnicamente implica la creación y

¹³⁸ BOADA MORALES Sebastián, *La naturaleza jurídica de la cuenta bancaria*, Baker McKenzie, Colombia, 2022.

extinción de relaciones crediticias, que es personal entre el cuentahabiente y el banco.

Como fue mencionado anteriormente; la operación de entrega física de moneda legal cliente al banco para su depósito no es el centro de todo, no se debe ignorar que el acreditamiento de recursos en cuenta bancaria sucede primordialmente por las transferencias efectuadas (electrónicamente o en cheque). En la actualidad; el pago de grandes sumas de dinero, precisando en las operaciones comerciales entre naciones se realiza mediante transferencia bancaria, ya que, a simple vista supera los montos que se depositan como moneda legal.

Analizando el depósito irregular; éste tampoco se acomoda a lo que se ha buscado definir a lo largo del texto. No es el pago predominante en el comercio global, porque implica el movimiento de bienes materiales de un lugar a otro; lo cual no caracteriza propiamente una transferencia electrónica. Lo que sí caracteriza es una cadena de instrucciones de pago; donde una deuda del banco con su cliente se reduce o aumenta en proporción. Cuando se habla de un depósito irregular, se refiere más al depósito directo de papel/moneda de curso legal en su cuenta, dejando de lado el sistema de pagos por medio de transferencias bancarias en medios electrónicos.

Seguidamente; es conveniente considerar la verdadera naturaleza del dinero como activo financiero en la fundamentación de una cuenta bancaria. Si se adentra en el contexto bancario, el dinero no es un bien mueble, material y fungible; se trata de un activo financiero inmaterial, que no es susceptible en cuanto a derechos reales, ni objeto para

contrato de depósito. El dinero inmaterial que nace de operaciones crediticias efectuadas por la banca comercial es el que se usa mayormente como medio de pago en el comercio alrededor del mundo. De esto se asume que el sistema bancario de pagos y transferencias se basa exclusivamente en operaciones de dinero inmaterial.

El análisis dentro del marco legal tiene que capturar lo mencionado, para integrar las características económicas del activo financiero objeto de la cuenta bancaria. Cabe aclarar, que algunos autores señalan que no es cierto que los bancos depositarios tengan una obligación de cuidado y custodia del dinero que transfieren sus clientes; se considera al respecto que no deben utilizarlo como capital propio en sus negocios ulteriores, porque no es así, si no fuera por las aportaciones de sus clientes no podrían realizar las transacciones que acostumbran.

Las teorías que hoy en día explican la naturaleza de la cuenta bancaria no son suficientes para mostrar de manera satisfactoria todas las características del contrato que le subyacen. Como ya fue expuesto; no se trata de un depósito irregular ni de un mutuo simple; debe exponerse como un tipo autónomo y novedoso, fundamentándose en su esencia, que es la disponibilidad simultánea de los recursos en cuenta para ambos contratantes. Implica más allá de reconocer que no existen bienes materiales depositados, es comprender la existencia de derechos personales recíprocos en las partes.

C. Cambio a medios electrónicos

Cuando se habla del pago o cumplimiento efectivo de obligaciones pecuniarias; lo que más se identifica es la utilización de instrumentos electrónicos. El comercio electrónico puede incluir los contratos electrónicos; que reclaman su propia naturaleza jurídica¹³⁹ y una regulación distinta dentro del marco jurídico del derecho bancario.

La transferencia electrónica de fondos requiere la existencia de una cuenta corriente bancaria de manera previa¹⁴⁰; y por ello, los principios rectores del pago y la teoría general del pago de las obligaciones no se ve modificada por la implementación de nuevas tecnologías, lo único que diverge es el medio o instrumento.

La transferencia electrónica de fondos se trata de una operación que se realiza para ejecutar un contrato de cuenta corriente bancaria, que se utiliza como medio, técnica o instrumento no material de pago de obligaciones pecuniarias por prestaciones de dar y hacer. Además; cabe recalcar que es neutra, donde el negocio base que la genera podría ser una donación.

El dinero puede entenderse de varias maneras; unidad de cuenta o innovación tecnológica. La última implica los avances de la informática y electrónica; abriendo el camino a pagos

¹³⁹ GARCÍA, C. , *Lentitud en la regulación dificulta avance en la banca electrónica*, El Tiempo, Colombia, 2015.

¹⁴⁰ DELPIAZZO, C. E., *Regulación de las transferencias electrónicas de fondos*, Revista de la Facultad de Derecho (2° época), (2), 2005, Páginas 11-34.

electrónicos, siendo su origen las transferencias y tarjetas. Sustituyendo de esta forma las órdenes de pago que inicialmente se emitían en papel físico, y ahora, se realizan a través de impulsos electrónicos. Tras el uso generalizado de los presentes mecanismos, el dinero queda simplemente como un concepto de información, que reside en la memoria de los ordenadores. Los pagos son por medio de transferencias de unas máquinas a otras; y su realización consiste en un trabajo bastante complejo, ya que incluye un número bastante grande de intervinientes que las hacen posibles.

Definir este tema no solo concierne al país, es un tema de carácter global en el Derecho; y a simple vista se contempla cuáles países del mundo cuentan con buenos o malos desarrollos tecnológicos. Los mejores son los que se encuentran más avanzados en el tema y pueden formar parte del derecho flexible de la *"nova lex mercatoria"*.

El carácter global significa una fuente de problemas; porque involucra aspectos como su revocabilidad, temas cambiarios, tecnología, etcétera. El internet abre una puerta para nuevas disponibilidades de comercialización e interacción vía digital entre proveedores y clientes. Esta nueva estrategia de negocio tiene un soporte computacional capaz de integrar información de clientes y empresas para facilitar las herramientas de análisis. En cuanto al entorno digital; se recopila documentación digital en una base de datos denominada *"data warehouse"*.

En otros temas; la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros entró en vigencia en

el año dos mil cuatro. Su objetivo primordial¹⁴¹ es establecer un marco jurídico claro en cuanto al cobro de comisiones, cuotas interbancarias y demás aspectos relacionados con la prestación de servicios financieros, con el fin de propiciar transparencia, eficiencia y la protección de los intereses del público.

Siendo así, para hacer posible el cumplimiento de las disposiciones de dicha ley; se involucran el Banco Central y distintas instituciones que participan en el sistema de pagos al menudeo. Se han adoptado múltiples medidas para que los usuarios puedan escoger entre medios de pago distintos al efectivo; por ejemplo, cheque, transferencia electrónica de fondo, tarjeta, entre otros. De esta manera se satisface la cualidad de un costo razonable, seguridad y liquidez.

En consecuencia; estas medidas dan como resultado cambios en la estructura¹⁴² de medios de pago distintos al efectivo en el país. Esta cambio es para bien, gracias a que principalmente destacan sus beneficios:

- I. Disponibilidad de un nuevo instrumento.
- II. Desarrollo de servicios de valor para los clientes.
- III. Uso de un sistema electrónico.

¹⁴¹ CASTELLANOS Sara G., GARRIDO Daniel y MENDOZA Alberto, *La importancia de la ley para la transparencia y ordenamiento de los servicios financieros para propiciar el uso de sistemas y medios de pago eficientes en México* Dirección de Sistemas Operativos y de Pagos, Banco de México, 2008.

¹⁴² MOROCHO MENA Liliana Marisol, *Análisis del uso de medios de pago (corresponsales no bancarios y transferencias) en el Ecuador durante el año 2020-2021*, Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, Tecnología en Administración Financiera, 2022, Páginas 39-41.

- IV. Procedimientos estandarizados.
- V. Disposición de mayor cantidad de información para controlar operaciones bancarias.
- VI. Administración de operaciones electrónicas en lugar de pagos basados en papel.
- VII. Reducción de actores para gestionar redes de cobros y pagos.
- VIII. Disminución de transacciones por ventanilla.
- IX. Disminución de plazos de disposición de fondos.
- X. Reducción del tiempo empleado en gestión de trámites bancarios.
- XI. Eliminación del riesgo y fraudes por manejar efectivo.

Los medios electrónicos evolucionan constantemente, e implican una gran masificación porque son instrumento para comunicarse; inclusive, pueden considerarse como "empleados" en múltiples ocasiones. Realizan actividades de diferentes áreas; contratan, adquieren bienes y servicios desde cualquier parte del mundo. Esto evidencia la globalización, la apertura de los mercados y el comercio libre; sin embargo, jamás podrán considerarse como empleados ya que no contienen las cualidades de la persona, simplemente son medios automatizados que sirven de apoyo y mejoran las condiciones pero, a mi punto de vista,

resulta indispensable la intervención de la persona y el chequeo constante de estos instrumentos que pueden ser intervenidos o deficientes en seguidas ocasiones.

3. Nulidad de las transferencias electrónicas

A. Riesgos

Sin duda, las políticas públicas del Estado Mexicano han sido expedidas con el fin de armonizar lo presente en el orden jurídico con las tendencias globalizantes que se presentan con el tiempo en la materia de comercio electrónico. Pero, esto se ha vuelto un tema demasiado masificado y técnico; por lo que, se asumen cada vez más riesgos con estas operaciones. Esto implica que las entidades bancarias dejen de cumplir con sus obligaciones y afecten a los usuarios financieros, pero no intencionalmente. Todo a consecuencia de la ausencia de mecanismos de autorregulación, mejores prácticas en cuanto a sus sistemas, o la garantía de fondos para cumplir con obligaciones en caso de contingencias o daños colaterales.

Es necesaria una gestión propia de estos riesgos; que se adecúe a la cantidad masiva de pagos electrónicos alrededor de todo el país. Así como se señala en el Decreto 1400 del año 2005; que define riesgos asociados a la operación como sigue:

I. Riesgo operativo.

Errores humanos o de falla en los equipos, los programas de computación o los sistemas y canales de comunicación que se requieran para el adecuado y continuo funcionamiento de un sistema de pago. También incluye el

riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo.

II. Riesgo crediticio.

Posibilidad de que un participante incumpla definitivamente con la obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo, en forma total o parcial a su vencimiento. Riesgo de Liquidez: posibilidad de que un participante incumpla total o parcialmente la obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo en la fecha de vencimiento, pero que pueda cumplir en un momento posterior.

III. Riesgo sistémico.

Se presenta cuando el incumplimiento total o parcial de una o varias obligaciones de un participante en un sistema de pago, o la interrupción o el mal funcionamiento de dicho sistema pueda originar:

(i) Que otros participantes en el mismo sistema de pago no puedan cumplir con las obligaciones a su cargo.

(ii) Que otros participantes de otro sistema de pago, ya sea de bajo valor o de alto valor, no puedan cumplir con las obligaciones a su cargo.

(iii) Que otras instituciones o personas que operen en el sistema financiero o en el mercado público de valores no puedan cumplir con las obligaciones a su cargo, y en general, que tal incumplimiento pueda causar problemas significativos de liquidez o de crédito, lo cual podría amenazar la estabilidad del sistema financiero.

IV. Riesgo legal.

Posibilidad de que un participante incumpla total o parcialmente una obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo por causas imputables a debilidades o vacíos del marco legal vigente, los reglamentos o los contratos, que, por lo tanto, afectan la exigibilidad de las obligaciones contempladas en estos últimos.

B. Eficacia horizontal de los derechos fundamentales

La Corte Interamericana ha establecido que los Estados tienen una responsabilidad limitada en cuanto a las violaciones de derechos humanos que se cometen vía particulares; existe una serie de casos en los que pueden resultar responsables.

El primero; tolerancia o complicidad del Estado con particulares que atentan contra derechos humanos, es decir, colaboración por parte del Estado en cuanto a acciones u omisiones de su poder frente a actos de particulares que provocan situaciones violatorias de derechos humanos. De esta forma se estaría incumpliendo con la obligatoriedad y garantía de hacer efectivos los derechos humanos en las relaciones entre particulares.

El segundo; falta de diligencia para prevenir actos de particulares que violenten derechos humanos, tal cual, casos provenientes de acciones u omisiones en las que la participación es exclusiva del particular. Sin dejar de lado la responsabilidad del Estado por falta de diligencia para la prevención de determinadas violaciones. Siendo así, generalmente, la responsabilidad por parte del Estado se

actualiza por omisión y no por acción, materializándose de dos formas. Una violación de derechos humanos que no se previene a pesar de su conocimiento previo, considerando un riesgo cierto, inmediato y determinado; y por otro lado, la violación de derechos humanos realizada por entidades privadas que tienen la delegación por parte del Estado en cuanto a la prestación de servicios públicos.

Cuando existe una ¹⁴³omisión de adopción de medidas por parte del Estado; en cuanto a la prevención de violaciones de particulares y la transgresión de derechos humanos, a pesar de su previo conocimiento, y su materialización aún con posibilidad de evitarlo, no se justifica en lo absoluto.

De manera contraria, resulta aún más exigible y procede acreditar la responsabilidad del Estado con la necesaria concurrencia de la existencia de una situación de riesgo real e inmediato que peligre derechos y provenga de actos de particulares, un individuo o grupo específico que peligre, que el Estado cuente con conocimiento de esta situación y tenga posibilidad de prevenir o evitar su materialización. Dadas las consecuencias, la responsabilidad del Estado se presenta gracias a una situación de negligencia.

Además; las violaciones de derechos humanos surgen a partir de que un particular tiene una atribución pública delegada por el Estado, por lo que, esa violación es un acto del Estado. Esta acción recae en el supuesto de responsabilidad por hechos que se imputan de manera directa al Estado.

¹⁴³ LARA VITHAL Cinthia, *Los actos de las instituciones de crédito en el contexto de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales*, Universidad Panamericana Campus Ciudad de México, 2020.

C. Jurisprudencias y Tesis Aisladas

Desde una primera aproximación; a continuación se mostrarán una serie de jurisprudencias y tesis aisladas que muestran diferentes criterios respecto al tema, siendo que, reflejan la actualidad de la población y la manera de resolver estos casos en el día a día de México.

A medida que la tesis aislada resuelta por los Tribunales Colegiados de Circuito, registro digital 2025074 en materia civil establece que cuando la dirección de protocolo de internet (IP) de una transferencia electrónica bancaria tiene un lugar de origen inusual y el banco autoriza la transacción sin suspender el servicio de banca electrónica o rechazarla precautoriamente, se debe considerar que el cliente no otorgó su consentimiento, incluso si se han utilizado todos los factores de autenticación necesarios para aprobarla. Esto se debe a que los bancos deben proveer lo necesario para que la sesión no pueda ser utilizada por un tercero una vez autenticado el usuario y establecer mecanismos de seguridad del sistema de banca electrónica, tales como dar por terminada la sesión automáticamente y suspender la utilización del servicio de banca electrónica o rechazar la operación si cuentan con elementos que hagan presumir que los factores de autenticación no están siendo utilizados por el propio usuario. En caso de que la dirección de protocolo de internet corresponda a una área geográfica de otro país, cuando el domicilio principal del cliente registrado en el contrato bancario está ubicado en México, y el objeto de dicha operación haya sido la transferencia de una cantidad importante de dinero, se debe

suspender la utilización del servicio de banca electrónica o rechazar la operación por precaución básica. La interpretación armónica y aplicación de los preceptos 316 Bis 2, fracción I, inciso b) y 316 Bis 13 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores respalda esta postura.

Después, la Tesis Aislada resuelta por el Quinto Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito (México) establece que la confesión ficta de una persona usuaria de una cuenta bancaria por no asistir sin justificación a absolver posiciones no es suficiente para acreditar la validez de los cargos efectuados por medios electrónicos a dicha cuenta. El tribunal señala que la carga de la prueba recae en la institución financiera, que debe demostrar haber seguido el procedimiento exigido para la operación impugnada. Esta carga probatoria se justifica en la protección reforzada que asiste a los consumidores, en este caso, las personas usuarias de los servicios bancarios. La decisión se basa en la jurisprudencia de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y busca evitar que se vacíe de contenido la doctrina establecida al respecto.

Pongamos el caso de la tesis aislada resuelta por el Primer Tribunal Colegiado en Materias Administrativa y Civil del Vigésimo Segundo Circuito establece que para que una institución bancaria goce de la presunción contenida en los artículos 90 y 90 Bis del Código de Comercio en relación con las transferencias electrónicas realizadas a través del sistema de banca por internet, debe acreditar que la operación se realizó atendiendo a las disposiciones de carácter general

aplicables a las instituciones de crédito, al contrato bancario celebrado con el usuario y que el sistema electrónico utilizado para realizar las transferencias electrónicas es fiable, es decir, que no fue vulnerado. Además, se señala que en caso de que se demande la nulidad de una transferencia bancaria realizada por este medio, corresponde a la institución bancaria demostrar que se siguieron los procedimientos establecidos normativamente para acreditar su fiabilidad. La carga de la prueba de los hechos controvertidos se impone a la parte que tenga mayor facilidad para aportar los medios conducentes y a quien desconoce una presunción legal que tiene a su favor el colitigante. Para acreditar la fiabilidad del sistema electrónico y el empleo de las claves de seguridad, se requerirá de la concurrencia de los correspondientes peritos en la materia. Esta tesis se publicó el 27 de agosto de 2021 en el Semanario Judicial de la Federación.

Teniendo en cuenta la jurisprudencia de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha resuelto una contradicción de tesis en relación a las transferencias electrónicas bancarias. El caso se centró en determinar quién debía demostrar la fiabilidad del mecanismo utilizado para realizar transferencias electrónicas: si correspondía al usuario o al banco. La sala determinó que corresponde a la institución bancaria demostrar que se siguieron los procedimientos establecidos normativamente para acreditar la fiabilidad del mecanismo. Esto significa que una vez que se acredite que se siguió el procedimiento normativo de la institución financiera para la operación impugnada y que no se tuvo conocimiento de incidentes que comprometieran los datos del cuentahabiente, la carga de la prueba se revertirá al

usuario quien tendrá el deber de desvirtuar lo aportado por la institución financiera. La justificación para esta decisión radica en que las disposiciones actuales de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores establecen la previsión de contenidos mínimos para el funcionamiento de la banca electrónica, incluyendo mecanismos complejos de autenticación del usuario y la necesidad de registrar previamente las cuentas de destino, entre otros. Sin embargo, no se puede presumir la infalibilidad de las transferencias electrónicas bancarias, por lo que la institución financiera es quien debe acreditar la fiabilidad del procedimiento utilizado para autorizar la transacción.

El resultado de la Tesis Aislada resuelta por los Tribunales Colegiados de Circuito, Registro Digital: 2022014 trata sobre el carácter de título ejecutivo de los dictámenes emitidos por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en relación con la impugnación de cargos por el uso de tarjetas bancarias o transferencias electrónicas. La sentencia establece que dichos dictámenes carecen de esa naturaleza, ya que la CONDUSEF no tiene la facultad de emitir un título ejecutivo en esos casos, ya que no se trata de obligaciones contractuales incumplidas, ciertas, exigibles y líquidas que puedan constituir un título ejecutivo no negociable en favor del usuario. La sentencia se basa en las jurisprudencias 1a./J. 75/2019 (10a.) y 1a./J. 69/2012 (10a.), que establecen que la ejecutividad de los dictámenes de la CONDUSEF solo se presenta cuando deciden sobre la notoria falsedad o alteración de la firma contenida en un cheque, pero no en el caso de la impugnación de los cargos por el uso de tarjetas bancarias o transferencias electrónicas. En

conclusión, el dictamen emitido por la CONDUSEF en relación con la impugnación de cargos por el uso de tarjetas bancarias o transferencias electrónicas no tiene carácter de título ejecutivo.

Por último, la Tesis Aislada resuelta por el Tercer Tribunal Colegiado en Materias Civil y de Trabajo del Quinto Circuito establece que en los juicios mercantiles donde se demande la nulidad de transferencias electrónicas, es a la institución bancaria demandada a quien corresponde acreditar que dichas operaciones fueron autorizadas por el actor, como usuario de los servicios financieros, mediante los certificados digitales que avalen el uso de la firma electrónica de éste. La exhibición de impresiones de pantalla denominadas "consulta específica de transacción", de las cuales se advierta la información general de las operaciones y sus números de autorización respectivos, es insuficiente para autenticar los mensajes de datos comunicados e identificar a las partes en la utilización de medios electrónicos. La Tesis Aislada se fundamenta en las reglas de las cargas probatorias previstas en los artículos 1194 y 1195 del Código de Comercio y en los artículos 308, 310, 316 Bis y 316 Bis 15 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, que establecen las obligaciones de las instituciones bancarias en materia de factores de autenticación, generación de comprobantes y registros, bitácoras y huellas de auditoría de las operaciones y servicios bancarios realizados por medios electrónicos. También se recurre a los incisos a) y b) del artículo 2 de las reglas de la Ley Modelo de la CNUDMI, que definen "firma electrónica" y "certificado" como los datos en

forma electrónica consignados en un mensaje de datos que identifican al firmante y los mensajes de datos u otro registro que confirme el vínculo entre un firmante y los datos de creación de firma electrónica, respectivamente.

IV. RESPONSABILIDAD DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS ANTE TRANSFERENCIAS NO AUTORIZADAS POR EL CLIENTE

1. Problema y teoría general de las condiciones generales de contratación (principios)

Las condiciones generales de contratación¹⁴⁴ son cláusulas predispuestas por una de las partes (generalmente la más fuerte en la negociación) que se imponen a la otra parte de forma unilateral y sin posibilidad de negociación individualizada. En México, este tipo de cláusulas se regulan por el Código Civil Federal y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Uno de los principales problemas que plantean las condiciones generales de contratación es su falta de transparencia y comprensibilidad para los consumidores, lo que puede llevar a situaciones de abuso y vulneración de sus derechos. Por esta razón, se han establecido diversos principios y normas para garantizar la protección de los consumidores en este ámbito.

Entre los principios que rigen las condiciones generales de contratación en México se encuentran la buena fe, la equidad, la transparencia, la información y la libertad de elección. Estos principios buscan asegurar que las cláusulas no sean abusivas, que se informe adecuadamente a los consumidores sobre los términos y condiciones del contrato y que se

¹⁴⁴ RAMÍREZ, G., *Derecho Bancario Mexicano*. Oxford University Press, Ciudad de México, México. 2018. Página 159.

garantice la posibilidad de elección real y efectiva para los consumidores.

Además, en México existen diversos mecanismos para la protección de los consumidores frente a las condiciones generales de contratación abusivas. Por ejemplo, la Ley Federal de Protección al Consumidor establece la obligación de que las cláusulas sean redactadas de forma clara y sencilla, y prevé la posibilidad de que los consumidores denuncien cualquier abuso o falta de transparencia ante las autoridades competentes.

En resumen, las condiciones generales de contratación son un tema de gran relevancia en el ámbito de la protección al consumidor en México, y su regulación se basa en principios como la transparencia, la buena fe y la libertad de elección. La protección de los derechos de los consumidores en este ámbito es fundamental para garantizar la equidad y la justicia en las relaciones comerciales entre las partes.

2. Indiscutibilidad en cuanto al contrato obscuro en contra del banco

La indiscutibilidad en cuanto al contrato obscuro en contra del banco en México se refiere a la imposibilidad de discutir la validez de las cláusulas establecidas en los contratos de adhesión por parte de los usuarios. Esta situación se da cuando el contrato establece cláusulas que favorecen de forma desproporcionada al banco o cuando el lenguaje utilizado es confuso o ambiguo, dificultando que el usuario pueda comprender claramente sus derechos y obligaciones.

En México, la indiscutibilidad¹⁴⁵ se encuentra regulada en el artículo 56 Bis de la Ley de Instituciones de Crédito, que establece que las cláusulas de los contratos de adhesión no podrán ser objeto de discusión ni interpretación por los usuarios, salvo en aquellos casos en que exista dolo o mala fe por parte de la institución financiera.

No obstante, la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha establecido que la indiscutibilidad no significa que los usuarios no puedan impugnar las cláusulas de los contratos de adhesión, sino que se refiere a la carga de la prueba. En otras palabras, el usuario deberá demostrar que las cláusulas son abusivas o contrarias a sus derechos, lo que puede resultar complicado si el lenguaje utilizado en el contrato es ambiguo o confuso.

En resumen, la indiscutibilidad en cuanto al contrato obscuro en contra del banco en México se refiere a la imposibilidad de discutir las cláusulas establecidas en los contratos de adhesión por parte de los usuarios. Aunque la ley establece esta regla, la Suprema Corte ha establecido que los usuarios sí pueden impugnar las cláusulas, aunque tienen la carga de la prueba para demostrar su abuso o contrariedad a sus derechos.

3. Resolución del problema conforme a la debilidad del cliente

La protección bancaria es un tema importante en el marco jurídico mexicano, ya que los bancos tienen la obligación de

¹⁴⁵ ALCÁNTARA, A., Protección al consumidor financiero. Editorial Porrúa, Ciudad de México, México. 2019. Página 72.

proteger los intereses de sus clientes, quienes a menudo son considerados como la parte más débil¹⁴⁶ en la relación contractual. Los clientes bancarios pueden enfrentar diversos problemas, como cargos no autorizados, fraudes y mal servicio, entre otros.

Para resolver estos problemas, la legislación mexicana ha establecido una serie de mecanismos de protección para los clientes bancarios. Uno de estos mecanismos es la figura del Defensor de los Clientes Bancarios, que es una persona o entidad encargada de proteger los derechos de los clientes bancarios y de mediar en los conflictos entre los clientes y los bancos.

Otro mecanismo de protección es la posibilidad de presentar una queja ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)¹⁴⁷, que es una institución gubernamental encargada de proteger los derechos de los usuarios de servicios financieros en México. La CONDUSEF puede mediar en los conflictos entre los clientes y los bancos y, en algunos casos, puede imponer sanciones a los bancos por incumplir con sus obligaciones.

Además, los clientes bancarios tienen la posibilidad de acudir a los tribunales para hacer valer sus derechos. En este sentido, la jurisprudencia mexicana ha establecido que los bancos tienen la obligación de actuar con diligencia y buena fe

¹⁴⁶ GUZMÁN, E. *El consumidor bancario en México*. Editorial Porrúa, Ciudad de México, México. 2017. Página 108.

¹⁴⁷ VIVEROS, M. *El papel de los bancos en la protección al usuario*. Fondo de Cultura Económica, Ciudad de México, México. 2015. Página 45.

en sus relaciones con los clientes, y que cualquier cláusula abusiva o contraria a la ley será considerada nula.

En conclusión, la protección bancaria en México se ha ido fortaleciendo con el tiempo, gracias a la legislación y los mecanismos de protección establecidos. Sin embargo, aún existen retos por superar, como la necesidad de mejorar la educación financiera de los usuarios y de aumentar la transparencia en la relación contractual entre los bancos y los clientes.

4. Cláusulas abusivas en los contratos bancarios

Las cláusulas abusivas en contratos bancarios se refieren a disposiciones contractuales que generan un desequilibrio significativo entre los derechos y obligaciones de las partes, perjudicando al consumidor. Estas cláusulas, que a menudo son redactadas en lenguaje técnico o confuso, dificultan la comprensión total de sus implicaciones, otorgando a los bancos un poder desproporcionado sobre los consumidores y limitando sus derechos y protecciones legales.

Es importante destacar que la Ley Federal de Protección al Consumidor considera nulas las cláusulas abusivas, en contratos de adhesión. La PROFECO tiene la competencia de revisar contratos de adhesión y por otro lado la CNBV es quien supervisa y autoriza los contratos utilizados por instituciones financieras cuidando desde luego que no contengan cláusulas abusivas o injustas que perjudiquen a los consumidores.

En este ámbito bancario, la Ley de Instituciones de Crédito no establece automáticamente la nulidad de las

cláusulas abusivas. No obstante, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), así como la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) tienen la facultad de examinar los contratos de adhesión utilizados por las instituciones de crédito. En caso de encontrar cláusulas abusivas, la CONDUSEF puede intervenir y mediar entre el consumidor y el banco para lograr una resolución justa.

En México, la CONDUSEF desempeña un papel fundamental en la protección de los consumidores frente a las cláusulas abusivas en los contratos bancarios. Tiene la autoridad para revisar contratos de adhesión, identificar cláusulas abusivas y mediar en disputas relacionadas con estas cláusulas. Además, puede imponer sanciones y multas a los bancos que utilicen cláusulas abusivas, garantizando así la protección de los derechos de los consumidores. La CONDUSEF también lleva a cabo programas educativos para informar a los consumidores sobre sus derechos y responsabilidades financieras, incluyendo cómo identificar cláusulas abusivas y qué acciones tomar en caso de encontrarse con estas situaciones.

5. Cláusula de vencimiento anticipado de un crédito hipotecario por falta de pago de una o dos parcialidades

La cláusula de vencimiento anticipado de un crédito hipotecario por falta de pago de una o dos parcialidades es una disposición que se encuentra comúnmente en los contratos de crédito hipotecario en México. Esta cláusula permite que el banco o institución financiera pueda dar por vencido el crédito y exigir la totalidad del monto adeudado, incluso si se trata

de una o dos parcialidades que el deudor no ha pagado en el plazo correspondiente.

En la legislación mexicana, esta cláusula¹⁴⁸ se encuentra regulada por la Ley de Instituciones de Crédito y por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. En general, estas leyes establecen que el vencimiento anticipado de un crédito hipotecario sólo puede darse en casos específicos y limitados, siempre y cuando estén previstos en el contrato y se hayan cumplido los requisitos establecidos por la ley.

El abuso de la cláusula de vencimiento anticipado de un crédito hipotecario por falta de pago de una o dos parcialidades en México es un tema relevante y controvertido en el ámbito jurídico y financiero. Esta cláusula permite que el acreedor, generalmente un banco o una institución financiera¹⁴⁹, declare vencido el crédito en su totalidad y exija el pago inmediato de la deuda pendiente si el deudor no cumple con el pago de una o dos parcialidades en los plazos estipulados en el contrato.

Sin embargo, el abuso de esta cláusula radica en que su aplicación puede generar consecuencias desproporcionadas y perjudiciales para el deudor, colocándolo en una situación de desventaja y vulnerabilidad frente al acreedor. Esto se debe a que, a pesar de tratarse de un incumplimiento parcial de la

¹⁴⁸ PÉREZ, R. *La protección al usuario en las transferencias electrónicas*. Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México. 2018. Página 55.

¹⁴⁹ MÁRQUEZ, L. *Las transferencias electrónicas y el consumidor bancario*. Tirant lo Blanch, Valencia, España. 2018. Página 101.

obligación, se le exige al deudor el pago inmediato de la totalidad de la deuda contraída.

En México, la protección de los consumidores y usuarios de servicios financieros está respaldada por diversas leyes y normativas, entre las cuales se encuentra la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Esta ley establece que las cláusulas contractuales deben ser claras, comprensibles y equilibradas, y prohíbe las cláusulas abusivas que puedan generar un desequilibrio significativo entre los derechos y obligaciones de las partes.

En el caso de la cláusula de vencimiento anticipado por falta de pago de una o dos parcialidades, su abuso radica en la desproporción entre la gravedad del incumplimiento y la consecuencia impuesta al deudor. El exigir el pago total de la deuda por el incumplimiento parcial puede resultar excesivo y desequilibrado, especialmente si se considera que el deudor ha cumplido con el pago de la mayoría de las parcialidades y que el vencimiento anticipado puede llevar a la pérdida de su patrimonio, como es el caso de una vivienda hipotecada.

La jurisprudencia y la doctrina en México han reconocido el abuso de esta cláusula cuando no se establecen límites o salvaguardias para proteger al deudor de las consecuencias desproporcionadas del vencimiento anticipado. Además, se ha establecido que el abuso de esta cláusula debe analizarse caso por caso, considerando factores como la proporcionalidad entre el incumplimiento y la consecuencia, la buena fe de las partes y la protección de los derechos fundamentales del deudor.

En resumen, el abuso de la cláusula de vencimiento anticipado por falta de pago de una o dos parcialidades en un crédito hipotecario en México se relaciona con la desproporción y el desequilibrio que genera para el deudor. La protección de los consumidores y usuarios de servicios financieros en México busca garantizar la equidad en las relaciones contractuales y evitar cláusulas abusivas que perjudiquen los derechos de los deudores.

V. PROPUESTA ENCAMINADA A LA MEJORA DEL DEBER DE DILIGENCIA

1. Lo que hay y lo que falta

El deber de diligencia es una obligación que recae sobre los bancos para actuar con cuidado, prudencia y atención en todas sus operaciones y transacciones con los clientes. En el contexto de las transferencias electrónicas, este deber adquiere relevancia, ya que los bancos deben garantizar la seguridad y protección de los usuarios al realizar transacciones en línea.

En el sistema bancario mexicano, existen regulaciones y normativas que buscan establecer estándares de diligencia por parte de las instituciones financieras. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) es la autoridad encargada de supervisar y regular a los bancos en México. La CNBV ha emitido disposiciones relacionadas con la seguridad de la información, la protección de datos personales y la prevención de fraudes en el ámbito de las transferencias electrónicas.

Entre las medidas implementadas para proteger a los usuarios de transferencias electrónicas, se incluyen la autenticación de doble factor, el uso de claves de acceso seguras, el monitoreo de actividades sospechosas y la implementación de sistemas de alerta temprana. Estas medidas buscan prevenir el acceso no autorizado a las cuentas y brindar una capa adicional de seguridad.

Sin embargo, a pesar de los avances en la regulación y las medidas de seguridad implementadas, aún existen desafíos y

aspectos que se pueden mejorar en cuanto al deber de diligencia en el sistema bancario mexicano. Algunas áreas de oportunidad son:

I. Educación y concientización

Aunque los bancos tienen la responsabilidad de proteger a sus usuarios, es importante que también se promueva una mayor educación financiera y digital entre los clientes. Muchos usuarios pueden desconocer los riesgos asociados con las transferencias electrónicas y cómo protegerse de posibles fraudes.

II. Mejora de la detección de fraudes

A pesar de las medidas implementadas, los delincuentes siempre buscan nuevas formas de cometer fraudes. Los bancos deben estar actualizados y en constante mejora de sus sistemas de detección de fraudes para identificar y prevenir actividades sospechosas de manera más efectiva.

III. Respuesta oportuna a reclamaciones de los usuarios

En caso de que un usuario sea víctima de fraude o error en una transferencia electrónica, es importante que los bancos brinden una respuesta oportuna y efectiva a sus reclamaciones. Esto implica agilizar los procesos de investigación y reembolso para mitigar el impacto negativo en los usuarios afectados.

IV. Cooperación entre bancos y autoridades

La colaboración entre las instituciones financieras y las autoridades reguladoras es fundamental para abordar los desafíos en materia de seguridad en las transferencias

electrónicas. Compartir información y mejores prácticas puede ayudar a fortalecer el sistema bancario en su conjunto.

2. Reformas al sistema financiero mexicano

A. Reforma Financiera (2014)

Esta reforma tuvo como objetivo principal promover la inclusión financiera, fomentar el crédito y fortalecer la estabilidad del sistema financiero mexicano. Entre las principales medidas adoptadas se encuentran:

- Creación de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), con mayor autonomía y facultades para supervisar y regular las instituciones financieras.
- Establecimiento de mecanismos para agilizar la recuperación de créditos y reforzar la solvencia de los bancos.
- Promoción de la competencia en el sector financiero, facilitando la entrada de nuevos participantes y fomentando la transparencia de las tarifas y comisiones bancarias.
- Impulso de la educación financiera y la protección al consumidor.

B. Ley Fintech (2018):

Esta ley tiene como objetivo regular las actividades financieras llevadas a cabo a través de tecnologías financieras (*fintech*). Algunas disposiciones relevantes incluyen:

- Establecimiento de requisitos y condiciones para la operación de instituciones de tecnología financiera, como plataformas de *crowdfunding*, pagos electrónicos y criptomonedas.
- Creación del Sandbox Regulatorio, un entorno experimental que permite a las *fintech* probar sus productos y servicios sin necesidad de cumplir con todas las regulaciones desde el inicio.
- Fortalecimiento de la protección al consumidor en las operaciones financieras realizadas mediante *fintech*.

C. Reforma al Sistema de Pensiones (2020):

Esta reforma se enfocó en mejorar el sistema de pensiones en México y aumentar el nivel de las pensiones para los trabajadores. Algunas de las modificaciones más relevantes son:

- Aumento de la aportación obligatoria del empleador del 5.15% al 13.87% del salario del trabajador.
- Incremento gradual de la edad de retiro de 60 a 65 años.

- Mejora de los esquemas de pensión para los trabajadores informales y aquellos con bajos salarios.

3. Pruebas dentro del procedimiento pericial

Dentro del ámbito pericial, las pruebas juegan un papel fundamental para respaldar las conclusiones y dictámenes del perito. Estas pruebas pueden ser de diversa naturaleza y su admisión y valoración dependerá de las normas y reglas establecidas en el sistema jurídico correspondiente. A continuación, se proporciona una visión general de las pruebas en el procedimiento pericial:

I. Documentales

Las pruebas documentales son aquellas que se presentan en forma de documentos escritos, tales como contratos, facturas, extractos bancarios, correos electrónicos, entre otros. Estas pruebas pueden respaldar las conclusiones del perito al proporcionar información relevante sobre los hechos objeto del peritaje.

II. Testimoniales

Las pruebas testimoniales implican el testimonio de personas que poseen conocimiento directo o información relevante sobre los hechos en cuestión. Estos testigos pueden ser tanto expertos en la materia objeto del peritaje como personas que hayan presenciado los acontecimientos relevantes para el caso.

III. Periciales

Las pruebas periciales son aquellas presentadas por el propio perito designado, quien es un experto en la materia específica del peritaje. Estas pruebas pueden incluir informes técnicos, análisis científicos, cálculos financieros, entre otros, que respalden las conclusiones y opiniones del perito respecto a los aspectos técnicos, científicos o especializados del caso.

IV. Inspección ocular

En algunos casos, se puede llevar a cabo una inspección ocular en la que el perito y las partes involucradas se trasladan al lugar de los hechos para observar y recopilar información directa sobre el estado de las cosas, las condiciones físicas, entre otros aspectos relevantes.

4. Deber de diligencia

Dentro del ámbito pericial, las pruebas juegan un papel fundamental para respaldar las conclusiones y dictámenes del perito. Estas pruebas pueden ser de diversa naturaleza y su admisión y valoración dependerá de las normas y reglas establecidas en el sistema jurídico correspondiente.

I. Documentales

Las pruebas documentales son aquellas que se presentan en forma de documentos escritos, tales como contratos, facturas, extractos bancarios, correos electrónicos, entre otros. Estas pruebas pueden respaldar las conclusiones del perito al proporcionar información relevante sobre los hechos objeto del peritaje.

II. Testimoniales

Las pruebas testimoniales implican el testimonio de personas que poseen conocimiento directo o información relevante sobre los hechos en cuestión. Estos testigos pueden ser tanto expertos en la materia objeto del peritaje como personas que hayan presenciado los acontecimientos relevantes para el caso.

III. Periciales

Las pruebas periciales son aquellas presentadas por el propio perito designado, quien es un experto en la materia específica del peritaje. Estas pruebas pueden incluir informes técnicos, análisis científicos, cálculos financieros, entre otros, que respalden las conclusiones y opiniones del perito respecto a los aspectos técnicos, científicos o especializados del caso.

IV. Inspección ocular

En algunos casos, se puede llevar a cabo una inspección ocular en la que el perito y las partes involucradas se trasladan al lugar de los hechos para observar y recopilar información directa sobre el estado de las cosas, las condiciones físicas, entre otros aspectos relevantes.

5. Carga de la prueba en contra del banco

En general, la carga de la prueba se refiere a la responsabilidad de presentar evidencia suficiente para respaldar una afirmación o alegación en un proceso judicial o administrativo. En el caso de una disputa entre un cliente y un

banco en relación con transferencias electrónicas y la protección del usuario, la carga de la prueba puede recaer en el cliente o en el banco, dependiendo del sistema legal y las circunstancias específicas del caso.

En muchos sistemas legales, incluido el mexicano, la carga de la prueba inicial recae en el demandante, es decir, en el cliente que alega algún tipo de incumplimiento o daño por parte del banco. El cliente debe presentar pruebas y evidencias que respalden sus reclamaciones, tales como documentos, testimonios u otros elementos probatorios relevantes.

Una vez que el cliente ha cumplido con su carga inicial de la prueba, el banco puede tener la carga de refutar o contrarrestar las afirmaciones del cliente presentando su propia evidencia. El banco podría presentar documentación, registros de transacciones, políticas internas, informes periciales u otros elementos probatorios para demostrar que actuó de acuerdo con sus obligaciones legales y protegió los intereses del cliente.

6. Colisión de derechos de particulares

La colisión de derechos de particulares es un concepto que se refiere a situaciones en las cuales los derechos de dos o más personas entran en conflicto y no pueden ser ejercidos plenamente de manera simultánea. En el contexto de las transferencias electrónicas y la protección al usuario, esto puede ocurrir cuando se producen disputas o conflictos relacionados con las transacciones electrónicas entre los usuarios y los bancos.

En el ámbito de las transferencias electrónicas, los usuarios tienen derechos y expectativas legítimas de seguridad, privacidad y protección de sus fondos. Por otro lado, los bancos también tienen derechos y responsabilidades, incluida la obligación de proteger los datos y los fondos de los clientes, así como cumplir con las regulaciones y leyes aplicables.

La colisión de derechos de particulares puede manifestarse de varias maneras en el contexto de las transferencias electrónicas. Algunos ejemplos incluyen:

I. Fraude y robo de identidad

Los usuarios pueden ser víctimas de estafas, *phishing* o robo de identidad en el proceso de transferencias electrónicas. En estos casos, los usuarios pueden verse perjudicados y pueden entrar en conflicto con los bancos sobre quién es responsable de compensar las pérdidas.

II. Acceso no autorizado

Si un tercero no autorizado obtiene acceso a la cuenta bancaria o a los detalles de la transferencia electrónica de un usuario, puede surgir un conflicto sobre la responsabilidad del banco en la protección de los datos del usuario y en prevenir el acceso no autorizado.

III. Errores en las transferencias

En ocasiones, pueden ocurrir errores en el proceso de transferencias electrónicas, como la transferencia incorrecta de fondos o la falta de ejecución de una transacción. Esto puede dar lugar a disputas entre los

usuarios y los bancos sobre la responsabilidad y la compensación correspondiente.

7. Relación asimétrica existente

En el contexto de las transferencias electrónicas y la protección al usuario, la relación entre los usuarios y los bancos a menudo se caracteriza por una asimetría de poder o información. Esto significa que una de las partes, generalmente los bancos, tiene más conocimiento, recursos y capacidad de influencia que los usuarios.

A continuación, se presentan algunos aspectos de la relación asimétrica existente en este contexto:

Conocimiento técnico: Los bancos suelen tener un mayor conocimiento técnico y experiencia en relación con las transferencias electrónicas. Tienen acceso a sistemas y plataformas especializadas, así como a personal capacitado en seguridad cibernética y tecnología financiera. Por otro lado, los usuarios pueden no estar plenamente informados sobre los riesgos asociados con las transferencias electrónicas y cómo protegerse adecuadamente.

Información financiera: Los bancos tienen acceso a la información financiera y personal de los usuarios, lo cual les otorga una ventaja en términos de gestión de riesgos y seguridad. Sin embargo, los usuarios pueden tener un conocimiento limitado sobre cómo se maneja y protege su información en el ámbito de las transferencias electrónicas, lo

que puede generar preocupaciones en cuanto a la privacidad y la seguridad de sus datos.

Recursos y capacidad de respuesta: Los bancos suelen contar con mayores recursos financieros y tecnológicos para implementar medidas de seguridad y protección al usuario. Tienen la capacidad de invertir en sistemas de seguridad avanzados y ofrecer servicios de atención al cliente especializados. En contraste, los usuarios pueden encontrarse en desventaja en términos de recursos y capacidad de respuesta para hacer frente a posibles problemas o disputas relacionadas con las transferencias electrónicas.

Regulaciones y marcos legales: Las regulaciones y los marcos legales a menudo se inclinan hacia la protección de los usuarios, reconociendo la asimetría de poder en la relación entre los usuarios y los bancos.

Esto implica que los bancos tienen mayores responsabilidades y obligaciones legales para proteger a los usuarios en el contexto de las transferencias electrónicas.

Es importante tener en cuenta esta relación asimétrica al analizar el papel de los bancos en la protección al usuario en el ámbito de las transferencias electrónicas. Los bancos tienen la responsabilidad de implementar medidas de seguridad, educar a los usuarios sobre los riesgos asociados y brindar un soporte adecuado para garantizar la protección de los usuarios en este entorno digital.

CONCLUSIONES

El deber de diligencia en las transferencias electrónicas bancarias es esencial para garantizar la seguridad y protección de los usuarios en el contexto digital. A lo largo de este estudio, se ha analizado el marco regulatorio existente en México, así como las medidas implementadas por los bancos y las áreas de oportunidad que aún persisten en este ámbito. A continuación, se presentan las conclusiones derivadas de esta investigación, destacando tanto los logros como los desafíos que enfrenta el sistema bancario mexicano en relación con el deber de diligencia en las transferencias electrónicas.

Haciendo alusión a los logros y avances; se pueden destacar algunos. La regulación y supervisión del sistema bancario mexicano cuenta con regulaciones sólidas y la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), que establece estándares de diligencia para las instituciones financieras. Las disposiciones relacionadas con la seguridad de la información, la protección de datos personales y la prevención de fraudes en las transferencias electrónicas son fundamentales para proteger a los usuarios. En cuanto a las medidas de seguridad implementadas; Los bancos han adoptado medidas como la autenticación de doble factor, el uso de claves seguras, el monitoreo de actividades sospechosas y sistemas de alerta temprana. Estas medidas han contribuido significativamente a prevenir el acceso no autorizado y proteger los fondos de los usuarios. Especificando en cuanto a las reformas y la legislación; La introducción de reformas financieras y leyes específicas, como la Ley Fintech, ha fortalecido la regulación en el ámbito de las tecnologías

financieras, garantizando una mayor protección para los usuarios que utilizan servicios digitales. Además; es importante el reconocimiento de la asimetría de poder, ya que, las regulaciones y los marcos legales reconocen la asimetría de poder existente entre los usuarios y los bancos. Esto ha llevado a la imposición de mayores responsabilidades y obligaciones legales sobre los bancos para proteger los derechos de los usuarios.

Sin embargo; para lograr todo esto, se debe comenzar por la identificación de desafíos y áreas de oportunidad. La educación financiera y digital es una gran herramienta; a pesar de las medidas implementadas, existe una falta de educación y concientización entre los usuarios sobre los riesgos asociados con las transferencias electrónicas. Es fundamental promover programas educativos que informen a los usuarios sobre cómo protegerse y reconocer posibles fraudes en línea. Además; debe haber una mejora en la detección de fraudes, los bancos deben continuar mejorando sus sistemas de detección de fraudes para identificar y prevenir actividades sospechosas de manera más efectiva. La innovación constante en las tácticas de los delincuentes exige una respuesta proactiva por parte de las instituciones financieras. Es fundamental una respuesta oportuna a reclamaciones por parte de los usuarios financieros; es crucial que los bancos brinden respuestas rápidas y efectivas a las reclamaciones de los usuarios en caso de fraude o errores en las transferencias electrónicas. Los procedimientos de investigación y reembolso deben ser ágiles para mitigar el impacto negativo en los usuarios afectados. No puede faltar la cooperación entre bancos y autoridades; siendo que, la colaboración y el intercambio de información entre

bancos y autoridades reguladoras son esenciales para abordar los desafíos en materia de seguridad en las transferencias electrónicas. La cooperación puede llevar a la implementación de mejores prácticas y a una respuesta más efectiva ante las amenazas digitales. También; la innovación y adaptación continua es algo que debe exigirse en consecuencia de la naturaleza cambiante de las tecnologías financieras y las estrategias de los delincuentes requiere una adaptación constante por parte de los bancos. La innovación en sistemas de seguridad y la anticipación de posibles amenazas son esenciales para mantener la integridad del sistema financiero.

BIBLIOGRAFÍA

- ABRIL, Antonio, Los contratos mercantiles y su aplicación práctica, Editorial Wolters Kluwer, España, 2017.
- ACOSTA GUZMÁN José Alberto y Francisco Alberto, "La seguridad de los servicios bancarios a partir del comercio electrónico", Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (enero-marzo 2017).
- ALCÁNTARA, A., Protección al consumidor financiero. Editorial Porrúa, Ciudad de México, México. 2019.
- ALLEN H., Innovations in retail payments: e-payments, Bank of England Quarterly Bulletin, 2003.
- ÁLVAREZ Y LIPPI, 2009, "Financial innovation and the transactions demand for cash", *Econometrica*, 2009; 77(2):363-402.
- ARANGO-ARANGO, C. A., BETANCOURT-GARCÍA, Y. R., RESTREPO-BERNAL, M., & ZULUAGA-GIRALDO, G., PAGOS ELECTRÓNICOS Y EFECTIVO EN LOS COMERCIOS COLOMBIANOS, 2021.
- ARANGO-ARANGO, C. et al., Determinantes del acceso, uso y aceptación de pagos electrónicos en Colombia, Borradores de Economía, Banco de la República de Colombia, n.º 999, 2017.
- ARATE Hilda Zulema, "La contratación electrónica", Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas, Universidad Nacional del Nordeste, Argentina, 2009.
- ARECHA, Martin, Las nuevas Tecnologías ante el Derecho Comercial, 1ª ed., Didot, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2019.
- ARROYO CHACÓN Jennifer Isabel, "Contratos bancarios modernos, Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica", Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA), Costa Rica, 2022.
- AVILA SARMIENTO Felipe Andres, Propuesta para reducir o eliminar el consumo de papel en un contrato de obra pública al sur de Bogotá con la implementación de la gestión documental

- electrónica, Universidad Militar Nueva Granada, Colombia, 2021.
- Banco de la República de Colombia, Reporte de sistemas de pago, Banco de la República de Colombia, Bogotá, 2020.
 - Barreira Delfino, E. A, Contratos bancarios [en línea], En Análisis del proyecto de nuevo Código Civil y Comercial, Buenos Aires, 2012.
 - BARTELS, J y ARIAS, L, El Secreto bancario: Aspectos históricos y problemática actual, Costa Rica: Revista Electrónica de Historia. Vol. 11, 2011.
 - BASLE, Risk Management for Electronic Banking and Electronic Money Activities, 1998.
 - BBVA, ¿Qué es la Banca electrónica?, 2019. <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/b/banca-electronica.html>
 - BECERRA, H. A., Derecho Comercial de los Títulos Valores. Bogotá: Ediciones Doctrina y Ley LTDA, Colombia, 2004.
 - Berenstain, Aleksander., Supervision and regulation of Network Banks, Chicago, 1997.
 - BIELLI Gastón Enrique y ORDOÑEZ Carlos J., El Covid y la hiperexpansión de la contratación electrónica, Instituto Argentino de Derecho Procesal, Argentina, 2020.
 - BOADA MORALES Sebastián, La naturaleza jurídica de la cuenta bancaria, Baker McKenzie, Colombia, 2022.
 - BOZA Manuel, ROYER Kevin, "Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor". Universidad César Vallejo, Perú, 2017.
 - BROSETA PONT, Manuel, Manual de Derecho Mercantil, Edición actualizada por Fernando Martínez Sanz, Tomo II, 11a Edición, Tecnos, Madrid, 2003.
 - CABEZAS, L., y A., JARA, Demanda por circulante: hechos estilizados y sustitución por medios de pago electrónicos, Banco Central de Chile, Chile, 2018.
 - CANALS, J, Internet, Innovación y Estrategia de la empresa,

Lecciones de un fracaso y oportunidades de futuro. *Economía Industrial*, España, 2001, 339(3).

- CASADO Pérez, R., Estafas cometidas a través de compras online, Tesis de Grado. Universidad del País Vasco, 2017.
- CASAS, F. M., Fundamentos de la actividad y los negocios bancarios/ análisis institucional legal y operativo de la banca y su entorno, Bogotá, 1994.
- CASO MUÑOZ Erick Manuel, El Depósito Bancario de Dinero, Universidad Centroamericana, México, 2003.
- CASTELLANOS Sara G., GARRIDO Daniel y MENDOZA Alberto, La importancia de la ley para la transparencia y ordenamiento de los servicios financieros para propiciar el uso de sistemas y medios de pago eficientes en México Dirección de Sistemas Operativos y de Pagos, Banco de México, 2008.
- CASTILLO UPARELA, D. E., & GALINDO MONSALVE, R., Concepción organizacional de Nequi y el modelo de negocio de banca digital en el contexto colombiano, 2021.
- CASTRO ROMERO, P. J. H., Influencia de la cultura financiera en los clientes del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito, en el periodo enero-julio del 2013, Perú, 2014.
- Centro de Comercio Internacional, "Servicios financieros electrónicos: pilar del comercio y competencia internacional", Forum de Comercio Internacional No. 3, 2000.
- CEUPE, "El sistema financiero", CEUPE MAGAZINE, España, 2018.
- CHANGARAY-SEGURA, R., CELEBRACIÓN DE CONTRATOS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS. *Ciencia Amazónica* (Iquitos), 2011.
- CIRASINO M, "El banco central y la vigilancia del sistema de pagos", *ICE Revista de Economía*. 2002.
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), "Consulta las cláusulas abusivas", México, 2023.
<https://www.condusef.gob.mx/?p=clausulas-abusivas>

- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), "Recuerda, los recursos de las cuentas inactivas pasan a la beneficencia pública", México, 2023. <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=762&idcat=1>
- CONDUSEF. "Información sobre Fraude Bancario en Transferencias Electrónicas". Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México, 2023. <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=448&idcat=1>
- CONDUSEF, Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. "Estadísticas de Fraude Bancario". <https://www.condusef.gob.mx/?p=estadisticas>
- CONDUSEF, Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. "Estadísticas de Fraude Bancario". <https://www.condusef.gob.mx/?p=estadisticas>.
- CONSUL BARRERA Cledia Janeth, Aceptación del contrato ante las nuevas formas de contratación electrónica, Universidad Panamericana Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico, Guatemala, 2019.
- CONTRATO DE DEPÓSITO A LA VISTA EN CUENTA DE CHEQUES. OBLIGA A LA INSTITUCIÓN DE CRÉDITO A RESTITUIR LA SUMA DEPOSITADA EN EL CASO DE ROBO, Tesis Aislada, Tribunales Colegiados de Circuito, Novena Época, Tomo VII, Semanario Judicial de la Federación, Materia Civil.
- CRUZ-PAZMIÑO, D., FUENMAYOR-CUADRADO, J., CHICAIZA-SILVA, MIRANDA-CHÁVEZ, L., "Los riesgos de las transferencias en la banca virtual", Ecuador. CIENCIOMETRÍA, 2022, 8(4).
- CUELLAR, C. M., El efecto de la desigualdad y el acceso al crédito sobre la acumulación de capital humano. Ensayos Sobre Política Económica, Colombia, 2013.
- CÓRDOBA CÓRDOBA, K. J., Determinantes del uso de medios de pago electrónicos en Bogotá DC, 2019.
- DELPIAZZO, C. E., "Regulación de las transferencias

electrónicas de fondos”, Revista de la Facultad de Derecho (2° época), (2), Uruguay, 2005.

- DOMÍNGUEZ ARTEAGA, R., & VÁZQUEZ, R, “Análisis espacial del ciberfraude al comercio electrónico: consideraciones en agenda política Tamaulipeca”, Podium, 2022, (41).
- DURÁN VINAZCO Ricardo, Pago con transferencia electrónica, problemas Actuales del derecho privado y derecho laboral, Grupo Editorial Ibañez, Colombia, 2016.
- DURÁN VINAZCO Ricardo, “Reflexiones sobre derecho y transferencias electrónicas de fondos”, Revista Verba Iuris, Colombia, 2016.
- ECUADOR, Tello y Dillón, Determinantes de la demanda de dinero físico en el Ecuador: Una perspectiva microeconómica, Ecuador, 2017.
- EDEÑO VARGAS Ana María y MUÑOZ GÓMEZ Nicolás Alejandro, Recomendaciones para la configuración de una política de protección de datos de usuarios en plataformas que gestionan transferencias electrónicas de fondos, Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Comunicación y Lenguaje Ciencia de la Información, Bibliotecología y Archivística Bogotá, D. C., 2022.
- El Economista “Comercio electrónico en México”, 2011. <https://www.economista.com.mx/opinion/Comercio-electronico-en-Mexico-20111109-0014.html>
- European Central Bank, Report on electronic money, Fráncfort del Meno, 1998.
- Eurostat, Individuals who ordered goods and services over the internet for private use in the 12 months prior to the survey , 2012 and 2016 (% of individuals aged 16 to 74), Estados Unidos de América, 2017.
- FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, Rodolfo, El contrato electrónico, formación y cumplimiento, Bosch Editor: España, 2013.
- FERNÁNDEZ, P., SÁNCHEZ, E., JIMÉNEZ, N. y HERNÁNDEZ, M., “La importancia de la innovación en el Comercio Electrónico”,

Universia Business Review, Tercer trimestre 2015. N°. 47.

- FUNG, B., HUYNH, K. y SABETTI, L, The impact of retail payment innovations on cash usage, Bank of Canada, Ontario, Canadá, 2012.
- GALVIS AGUIRRE Johan David, La implementación de la criptografía en el sistema de pagos al por menor: una comparación entre las transferencias electrónicas y los pagos por Bitcoin, Universidad de Antioquía, Colombia, 2022.
- GAMBA BUSTOS, J. C., MODESTO AGUIRRE, D., & FORERO RODRÍGUEZ, A. M., Factores para incrementar el uso de medios de pago digitales en Bogotá, (Bachelor's thesis, Especialización en Gerencia de Proyectos), Colombia, 2021.
- GARCÍA, C. , "Lentitud en la regulación dificulta avance en la banca electrónica", El Tiempo, Colombia, 2015.
- GARCÍA-PITA Y LASTRE, José Luis, Contratos bancarios y Parabancarios, España, 1998.
- GARRIGUES, Joaquín, Curso de Derecho mercantil (Revisado en Colaboración de Juan Iglesias-Rendon), 14a Edición, Ariel; Barcelona, 2002.
- GONZÁLEZ HERRERA, Irwing Agamenón, "Análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de tarjetas de crédito", Universidad Señor de Sipán, 2018.
- GRECO, O., Diccionario bursátil y bancario, Valleta Ediciones, Florida, 2008.
- Greene et al., 2014 Greene, C., Rysman, M., Schuh, S., y Shy, O., 2014. Costs and Benefits of Building Faster Payment Systems: The U.K. Experience and Implications for the United States (Current Policy Perspectives)
- GUADARRAMA LÓPEZ Enrique, "Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión", Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México, 2012.
- GUERREL, A., Comercio electrónico vs. Comercio tradicional, Calameo, 2010.

- GUZMÁN, E. El consumidor bancario en México. Editorial Porrúa, Ciudad de México, México. 2017.
- GÓMEZ, J., Dinero, banca y mercados financieros: los países emergentes en la economía global, Alfaomega, México, 2010.
- GÓMEZ-GONZÁÑEZ, J. JARAMILLO-ECHEVERRÍA, J MEISEL ROCA, A., "El uso de efectivo y tarjetas débito y crédito en Colombia". Borradores de Economía; No. 950, Colombia, 2016.
- HSBC MÉXICO. "Anexo Legislativo". En: HSBC, México, 2023. https://www.hsbc.com.mx/content/dam/hsbc/mx/documents/cuentas/visita/ahorro_flexible/anexo_legislativo.pdf.
- HUALDE MANSO Teresa, "Causa, función y perversión del depósito bancario a la vista", Revista de Derecho Bursátil y Bancario, Universidad Pública de Navarra, España, 2014.
- INTERESES MORATORIOS. CUANDO TIENEN SU ORIGEN EN LA NULIDAD DE CARGOS EN UNA CUENTA DE DÉBITO, SE GENERAN POR TODO EL TIEMPO EN QUE EL CUENTAHABIENTE NO HAYA PODIDO DISPONER DE LAS CANTIDADES RESPECTIVAS. Jurisprudencia, Plenos de Circuito, Décima Época. Tomo III, Semanario Judicial de la Federación, Materia Civil.
- JIMÉNEZ-BLANCO CARRILLO DE ALBORNOZ, A., Regulación bancaria y crisis financiera, Atelier, Barcelona, 2013.
- JÍMENEZ, M. y POLO, R., "Ventajas y desventajas del comercio electrónico", Departamento de Economía y Dirección de Empresas, Universidad de Zaragoza, 2000.
- KANLLI y D.A. Retail, Estudio, evolución y perspectivas de e-commerce para 2018. España, 2018.
- KUSTER, I., Vila, N., "La venta online: principales problemas y soluciones", Esic Market, Revista Internacional de Economía y Empresa, No. 15, 2003.
- LARA VITHAL Cinthia, Los actos de las instituciones de crédito en el contexto de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales, Universidad Panamericana Campus Ciudad de México, 2020.
- MANGE, M, Costos y Beneficios de los Sistemas de Pago,

Universidad de San Andrés, Argentina, 2017.

- MARTINEZ GALLEGO Eva María, La formación del contrato a través de la oferta y la aceptación, Marcial Pons, España, 2000.
- MARTORELL, M. E., Responsabilidad de los bancos frente al cliente, Argentina, 2006.
- MARTÍNEZ, SÁNCHEZ, O. y WERNER, A., Consideraciones sobre la conducción de la política monetaria y el mecanismo de transmisión en México, Banco de México, México, D.F, 2001.
- MARTÍNEZ-JARAMILLO, S., ALEXANDROVA-KABADJOVA, B., BRAVO-BENÍTEZ, B. y SOLORZANO-MARGAIN, J., An empirical study of the Mexican banking system's network and its implications for systemic risk, Banco de México, México, D.F, 2012.
- MEJIA FLORES, O., BERNABE ARGANDOÑA, L., & CORTÉZ BAILÓN, F., "El dinero electrónico y las transacciones virtuales: caso de estudio en Ecuador". Revista Universidad y Sociedad, 2018, 10(4).
- MENDOZA MARTELL Pablo E. y PRECIADO BRISEÑO Eduardo, "Lecciones de Derecho Bancario", Editorial Porrúa, México, 2021.
- MENDOZA MARTELL Pablo E. y PRECIADO BRISEÑO Eduardo, Lecciones de Derecho Bancario, Editorial Porrúa, México, 2021.
- MERCHÁN PINEDA Dayal Hazur, JAIME CABREJO Mónica Yuliana, SIERRA MARIAGA Yuleisy Beatriz, Comercio electrónico en Colombia y México: análisis comparativo de su desarrollo en el sector bancario durante el periodo 2010-2015, Universidad de La Salle, 2018.
- Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, Estudio comparativo sobre el marco normativo del tratamiento de los usuarios bancarios de comercio electrónico, Segundo informe del grupo de trabajo sobre comercio electrónico y comercio exterior, Argentina, 1999.
- MONGE, I, Curso de Derecho Comercial, Investigaciones Jurídicas S.A, Costa Rica, 2014.
- MONSALVA PÉREZ Johanna del Pilar, Garantías de las cartas de crédito documentario en los contratos de compraventa

internacional online, Universidad Santo Tomás, Colombia, 2022.

- MORAN MACÍAS, L., PICAY VINCES, N., ABRIGO VIVAS, O., & ROJAS PARRAGA, L. Gestión de riesgos financieros en empresas de servicios ante la amenaza del COVID-19 en Ecuador, Acta universitaria, Ecuador, 2021.
- MOROCHO MENA Liliana Marisol, Análisis del uso de medios de pago (corresponsales no bancarios y transferencias) en el Ecuador durante el año 2020-2021, Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, Tecnología en Administración Financiera, Ecuador, 2022.
- MUÑOZ, M, Derecho de las Obligaciones, Cap 13 Pago por Medios Electrónicos, Universidad de Los Andes, Temis, Bogotá, 2021.
- MÁRQUEZ, L. Las transferencias electrónicas y el consumidor bancario. Tirant lo Blanch, Valencia, España. 2018.
- NULIDAD DE CARGOS REALIZADOS A TARJETA DE DÉBITO. PROCEDE EL PAGO DE INTERESES LEGALES SOBRE EL MONTO DEL NUMERARIO INDEBIDAMENTE PAGADO, ANTE LA DEMORA EN LA ENTREGA DE LA SUMA DISPUESTA, CONFORME AL ARTÍCULO 2117 DEL CÓDIGO CIVIL FEDERAL SUPLETORIO DEL CÓDIGO DE COMERCIO. Jurisprudencia, Tribunales Colegiados de Circuito, Décima Época. Tomo II, Semanario Judicial de la Federación, Materia Civil.
- OADA MORALES, S., "La naturaleza jurídica de la cuenta bancaria", Revista de Derecho Privado, Universidad Externado de Colombia, n. 36, 2019.
- Organización Mundial del Comercio, "Declaración sobre el comercio electrónico mundial", 1998.
- ORTEGA, F. y LEÓN, C., Las transferencias compensadas por ACH Colombia: un análisis desde la perspectiva de topología de redes, Borradores de Economía, Banco de la República de Colombia, n.º 990, 2017
- ORTIZ PUERTO Tatiana Marcela, PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO FRENTE TRANSACCIONES DESCONOCIDAS EN CUENTAS CORRIENTE Y CUENTAS DE AHORRO, Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Ciencias Jurídicas, Bogotá, Colombia, 2018.

- OSSORIO, M, Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales, Datascan S.A., Guatemala, 2017.
- PEREYRA MORALES, G. M., Desarrollo de los medios de pagos electrónicos: el caso particular de las tarjetas de pago, de débito y crédito, Tecnocom, España, 2011.
- Polanco, H., Derecho uniforme del comercio electrónico: la eficacia de las leyes modelo como elemento armonizador en la Comunidad. Tesis doctoral. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, 2017.
- PUIGGALI ALLEPUZ, J, "Evolución y utilización de internet en la educación", Revista de Medios y Educación, Girona, 2004.
- PÉREZ, R. La protección al usuario en las transferencias electrónicas. Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México. 2018.
- QUIÑONES ZAPATA María Fernanda, Capítulo 11 (Digitalización en el sector bancario), La regulación de los prestadores de servicios de pagos digitales, La reinversión financiera en la era digital, Acerca la Banca a los Colombianos, 2022.
- RAMÍREZ, G., Derecho Bancario Mexicano. Oxford University Press, Ciudad de México, México. 2018.
- RAPALLINI, LILIANA ETEL - Internacional- la necesaria calificación de las páginas webs La Plata, Argentina, 2006.
- Reyes, G., "TEORÍA DE LA GLOBALIZACIÓN: BASES FUNDAMENTALES", Revista TENDENCIAS. Universidad de Nariño, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Vol. II. No.1, Colombia, Junio, 2001.
- ROA, M. J., Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. Boletín del CEMLA, 2013, 59.
- RODRÍGUEZ AZUERO, s., Contratos bancarios: su significación en América Latina, 6.a ed., Legis, Bogotá, 2009.
- RODRÍGUEZ AZUERO, Sergio, Contratos Bancarios, 4a edición, FELABAN, Bogotá, 1997.
- RÍOS R., A., "Análisis y perspectivas del comercio electrónico en

- México", Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, Septiembre-Diciembre, México, 2014.
- SAN MARTÍN, S., & PRODANOVA, J., "¿Qué factores fomentan la compra por impulso en el comercio móvil?", Revista Española de Investigación de Marketing ESIC, 2014, 18(1).
 - SANTIAGO, J. Mora y PALAZZI, Pablo A., Fintech: Aspectos Legales, Tomo I, 1ª ed.-, CDYT Colección Derecho y Tecnológica, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2019.
 - SCOTIABANK. "Artículo 61 de la Ley de Instituciones de Crédito". Scotiabank, México, 2023.
<https://www.scotiabank.com.mx/transparencia/articulo-61-ley-instituciones-credito.aspx>
 - SERRANO GÓMEZ, E., artículo 1775 en Comentarios al Código Civil, Lex Nova, 2010, p. 1923.
 - Servicio Nacional del Consumidor, Guía de alcance jurídico y de buenas prácticas comerciales en materia de comercio electrónico, México, 2014.
 - SILVA M., R, "Beneficios del comercio electrónico", PERSPECTIVAS, Julio-Diciembre 2009, 151-164.
 - SILVA M, R, "Beneficios del comercio electrónico", Perspectivas, Julio-Diciembre, 2009, 151-164.
 - SOBRINO, Waldo A. R., "La responsabilidad de las Empresas proveedoras de servicios de Internet", en Revista Electrónica de Derecho Informático, R.E.D.I., Argentina, 2000.
 - SOLÓRZANO BELLI, Gonzalo, Títulos Valores, Nicaragua, 1997.
 - Sáez, F., "Innovación Tecnológica en las Empresas. Influencia de la tecnología en el entorno", 2003, México, Capítulo 4.
 - SÁNCHEZ CALERO, Fernando; Instituciones de Derecho mercantil; Vol. II, 14a Edición, España, 2015.
 - TAGORÉ SOLNIÉ, Gerardo, GUIDE A, Curso de Economía Política, Enciclopedia Jurídica Omeba , Buenos Aires, 2001.
 - TAPSCOTT, D, Economía digital, Makron Books, Sao Paulo, 1997.
 - Tecnosfera, "El detractor del comercio electrónico en Colombia es

la confianza”, Portafolio, 2017.

- TELLO, M. A., ÁVILA, A. D., Determinantes de la demanda de dinero físico en el Ecuador: Una perspectiva microeconómica. Cuestiones Económicas, Ecuador, 2017.
- TORRES, A., Principios fundamentales del comercio electrónico y su desarrollo legislativo en Colombia y Latinoamérica, Bogotá, Colombia, 2012.
- TORRES, J. D., MARTÍNEZ, E., & PRIETO, A. M., DOCUMENTO TÉCNICO Actualización normativa de los sistemas de pago de bajo valor, Colombia, 2019.
- TUESTA, D., SORENSEN, G., HARING, A., y CÁMARA, N, Inclusión financiera y sus determinantes: el caso argentino. Documento de Trabajo, Argentina, 2015.
- VALENZUELA GARACH, Fernando; (JIMÉNEZ SÁNCHEZ- Director), Derecho Mercantil, tomo II, México, 2000.
- VEGA VEGA José Antonio, Contratos electrónicos y protección de los consumidores, Universidad CEU, Madrid, 2005.
- VIVEROS, M. El papel de los bancos en la protección al usuario. Fondo de Cultura Económica, Ciudad de México, México. 2015.