



Defensoria Legal contra cargos no reconocidos

2023



- 1 Normalmente se reciben notificaciones vía mensaje de texto, avisando de los cargos (algunos bancos tienen un monto mínimo para activar notificaciones), lo que te permite:**
- 2 Cancelar o desactivar las tarjetas que reflejan los cargos**
- 3 De ser posible llamar de inmediato para levantar lo antes posible los folios de reclamación.**
- 4 Formular la (s) queja (s) ante la institución bancaria.**





Condusef

Considerando que lo usual es que el banco no conteste o bien que su respuesta sea en sentido negativo, surge la necesidad de acudir al órgano conciliador que es la Comisión para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Condusef iniciar el procedimiento conciliatorio ante Condusef.

La queja puedes presentarla de manera presencial o en línea en la siguiente liga:

<https://phpapps.condusef.gob.mx/margo.0.1/registro.php?ban=true>

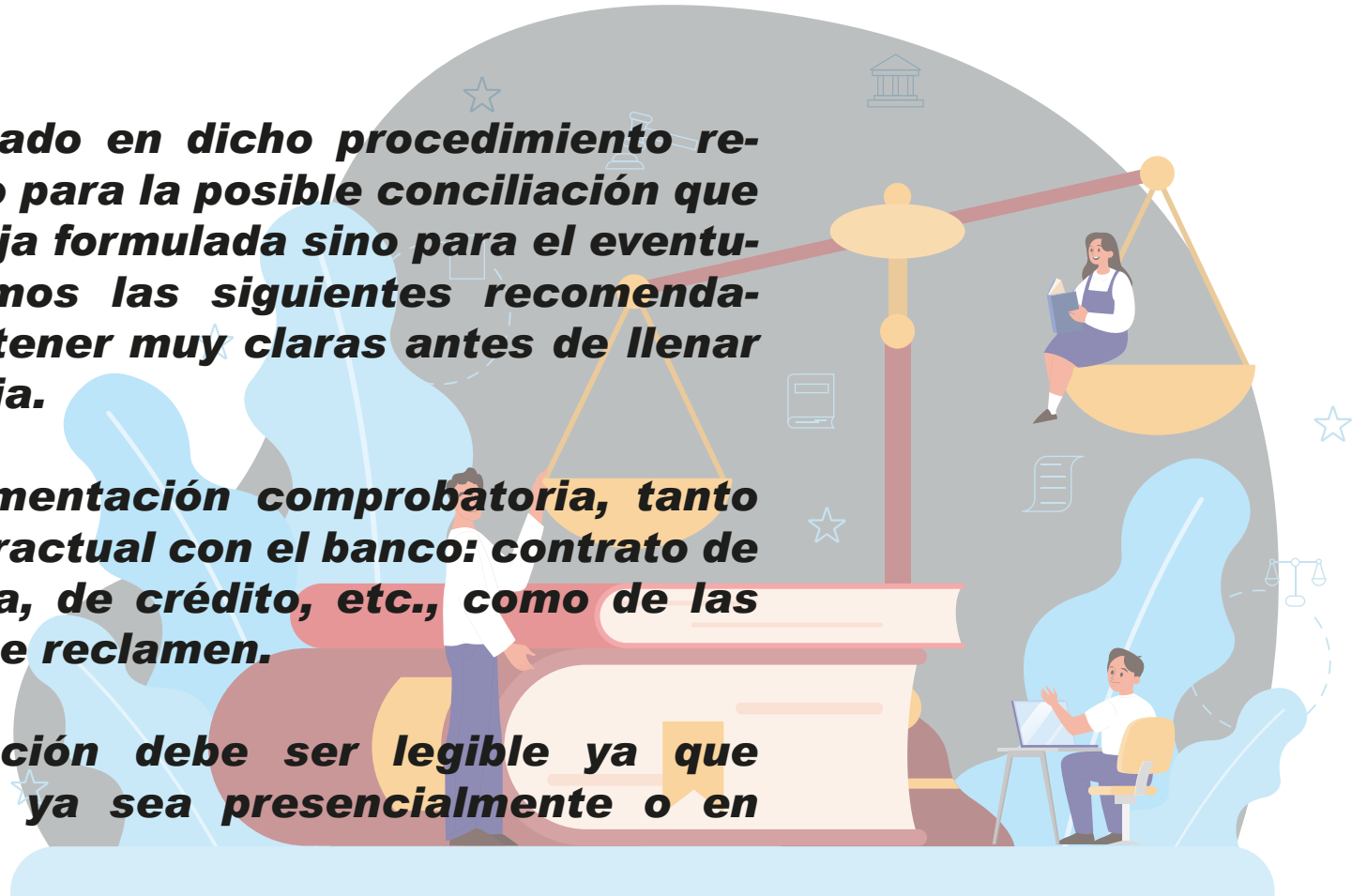




Para que el resultado en dicho procedimiento resulte eficaz no solo para la posible conciliación que se derive de la queja formulada sino para el eventual juicio, formulamos las siguientes recomendaciones que debes tener muy claras antes de llenar tu solicitud de queja.

1. Tener la documentación comprobatoria, tanto de la relación contractual con el banco: contrato de apertura de cuenta, de crédito, etc., como de las afectaciones que se reclamen.

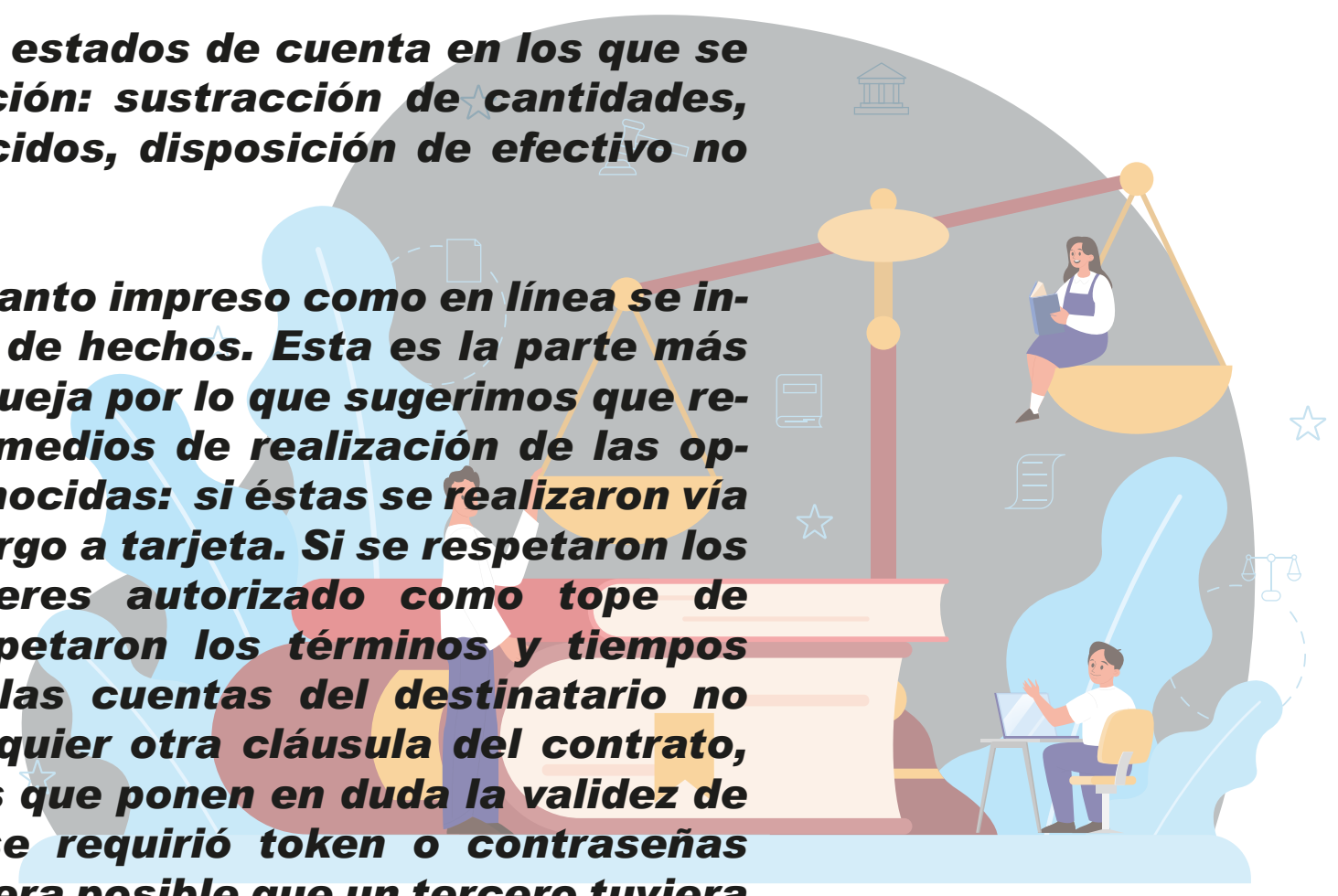
2. La documentación debe ser legible ya que debes presentarla ya sea presencialmente o en línea.





3. Contar con los estados de cuenta en los que se aprecie la afectación: sustracción de cantidades, cargos no reconocidos, disposición de efectivo no autorizada, etc.

4. En el formato tanto impreso como en línea se incluye un apartado de hechos. Esta es la parte más importante de tu queja por lo que sugerimos que revises a fondo los medios de realización de las operaciones no reconocidas: si éstas se realizaron vía TEF, SPEI o con cargo a tarjeta. Si se respetaron los montos que hubieres autorizado como tope de cargos. Si se respetaron los términos y tiempos para dar de alta las cuentas del destinatario no reconocido o cualquier otra cláusula del contrato, las irregularidades que ponen en duda la validez de la operación, si se requirió token o contraseñas para la misma y si era posible que un tercero tuviera en sus manos el token o tu contraseña, etc.





5. Tómate el tiempo necesario para hacer el análisis de lo que realmente ocurrió: responder al ¿qué?, ¿quién?, ¿cómo? y ¿cuánto?, ya que desde la formulación de la queja ante Condusef detectar si hubo violaciones a tu contrato, o a los términos en los que contrataste así como los términos del propio Banco en cuanto a los requisitos que en condiciones normales opera la Banca por Internet.

6. Solicitud del dictamen. Es indispensable que señales expresamente en tu queja que en caso de que el banco no resuelva favorablemente tu petición durante el proceso de queja, solicitas la emisión de un dictamen en términos de los artículos 68, 68 Bis y 68 Bis 1 de la Ley de la Condusef. Este dictamen será parte esencial de las pruebas para el juicio que llegues a iniciar contra la institución bancaria. Pero además constituir título ejecutivo que permite acciones judiciales más eficaces como el juicio ejecutivo mercantil.





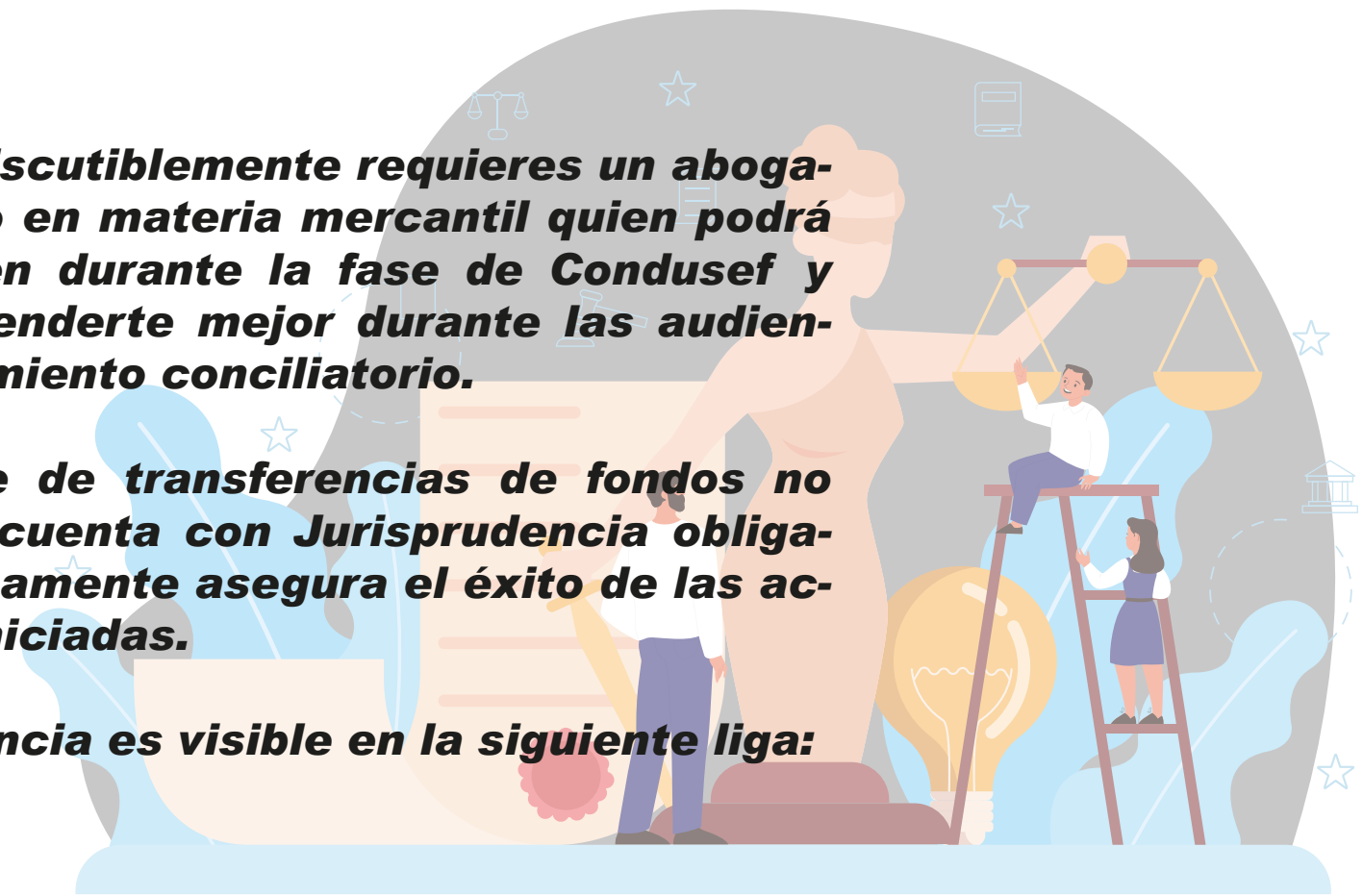
Paso 3. Juicio

En esta fase indiscutiblemente requieres un abogado especializado en materia mercantil quien podrá apoyarte también durante la fase de Condusef y quien podrá defenderte mejor durante las audiencias del procedimiento conciliatorio.

Cuando se trate de transferencias de fondos no reconocidas se cuenta con Jurisprudencia obligatoria que prácticamente asegura el éxito de las acciones legales iniciadas.

Dicha jurisprudencia es visible en la siguiente liga:

<https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2023157>





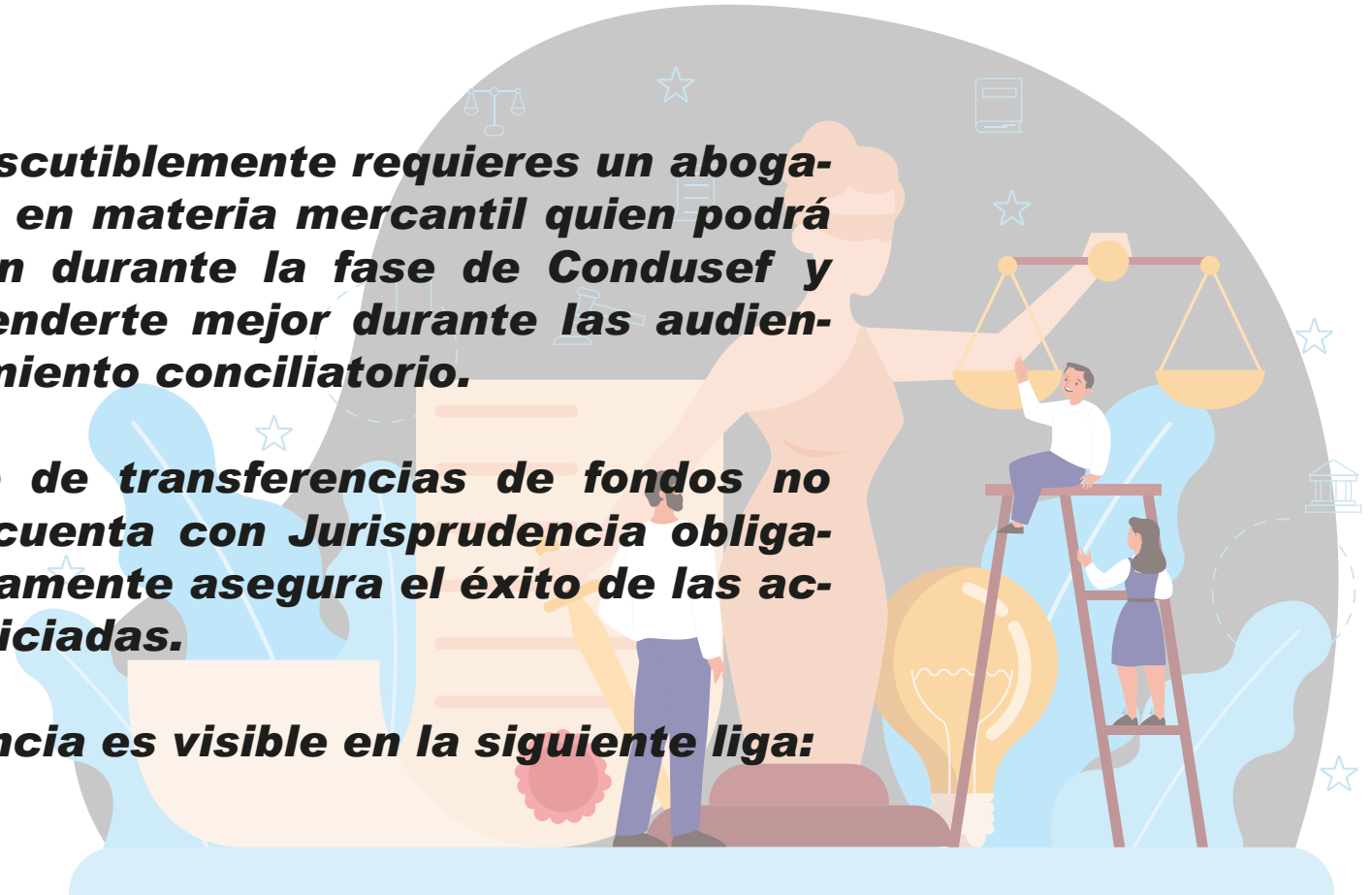
Paso 3. Juicio

En esta fase indiscutiblemente requieres un abogado especializado en materia mercantil quien podrá apoyarte también durante la fase de Condusef y quien podrá defenderte mejor durante las audiencias del procedimiento conciliatorio.

Cuando se trate de transferencias de fondos no reconocidas se cuenta con Jurisprudencia obligatoria que prácticamente asegura el éxito de las acciones legales iniciadas.

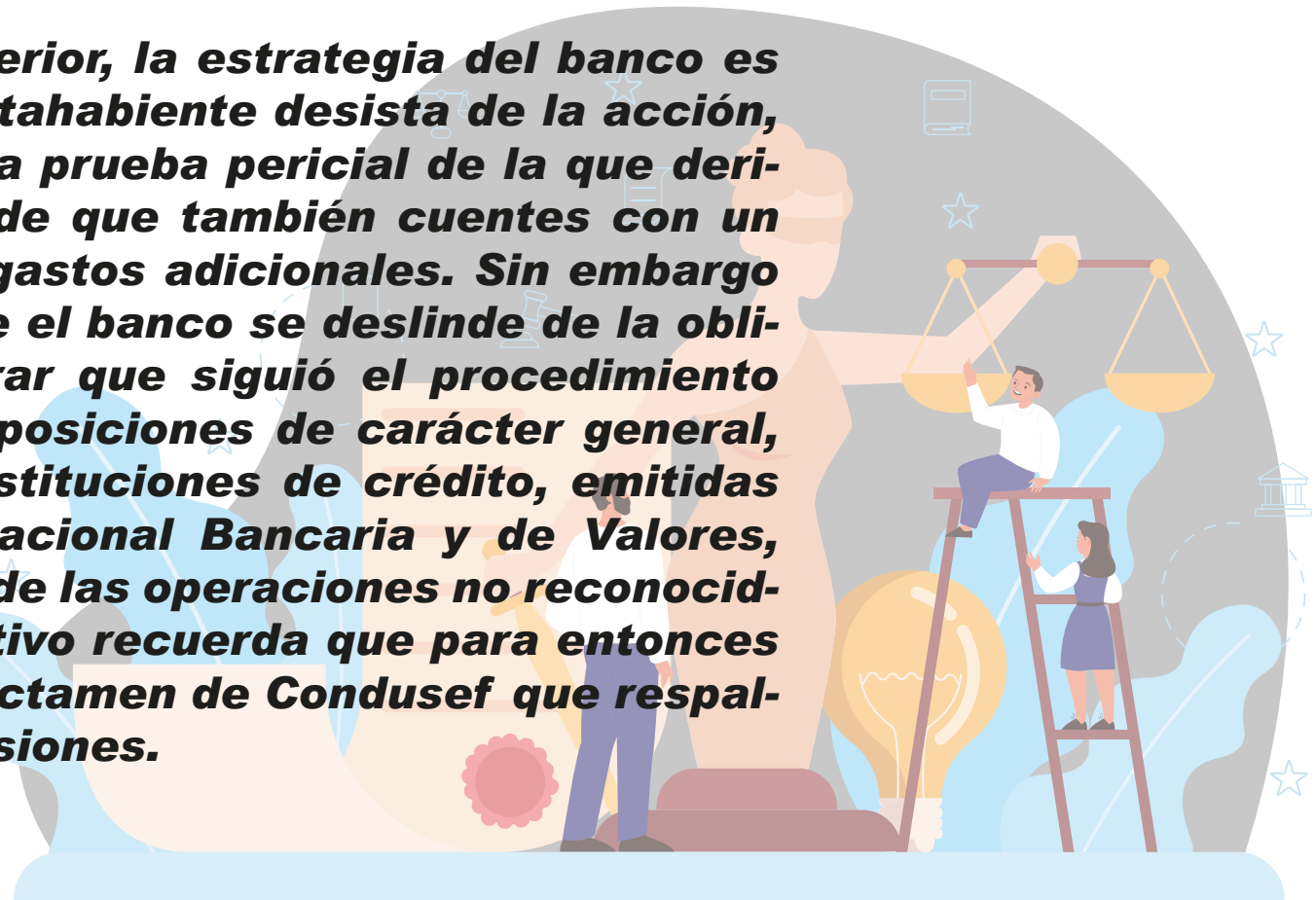
Dicha jurisprudencia es visible en la siguiente liga:

<https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2023157>





No obstante lo anterior, la estrategia del banco es buscar que el cuentahabiente desista de la acción, ya que ofrecerá una prueba pericial de la que derivará la necesidad de que también cuentes con un perito que genera gastos adicionales. Sin embargo esto no implica que el banco se deslinde de la obligación de demostrar que siguió el procedimiento exigido por las disposiciones de carácter general, aplicables a las instituciones de crédito, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para la realización de las operaciones no reconocidas. En caso afirmativo recuerda que para entonces contamos con el Dictamen de Condusef que respalda nuestras pretensiones.

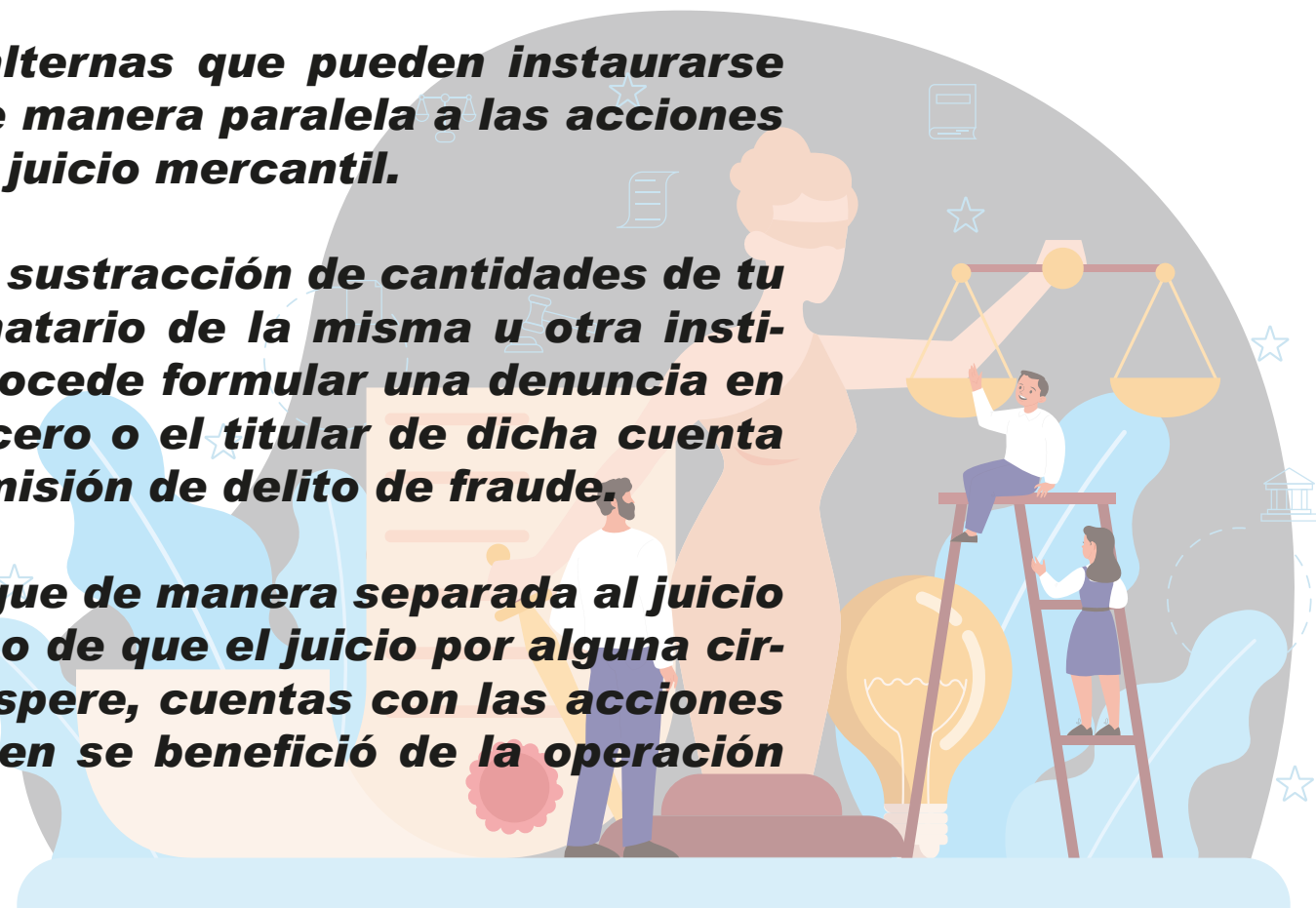




Paso 4 Acciones alternas que pueden instaurarse desde el inicio y de manera paralela a las acciones ante Condusef y al juicio mercantil.

Cuando se trate de sustracción de cantidades de tu cuenta a un destinatario de la misma u otra institución bancaria, procede formular una denuncia en contra de este tercero o el titular de dicha cuenta por la probable comisión de delito de fraude.

Este proceso se sigue de manera separada al juicio mercantil, y en caso de que el juicio por alguna circunstancia, no prospere, cuentas con las acciones penales contra quien se benefició de la operación no reconocida.





Cuarto Paso **Primeras acciones**

En TJ Abogados podemos asesorarte y respaldarte en todas y cada una de las etapas y acciones legales mencionadas para que logres el resarcimiento de las cantidades o cargos que fueron sustraídos o realizados de manera ilegal.



www.tjabogados.com.mx