

## NOTA INFORMATIVA

DGCSV/NI:31/2025.  
Ciudad de México, 10 de agosto de 2025.

### **JUZGADO FEDERAL ORDENÓ DESBLOQUEAR TARJETA DE DÉBITO Y CONDENÓ A UNA INSTITUCIÓN BANCARIA A PAGAR INTERESES POR RESTRICCIÓN INDEBIDA A PERSONA ADULTA MAYOR**

- *La institución de crédito deberá implementar mecanismos distintos a la verificación de huellas dactilares para comprobar la identidad de su cliente*

El Juzgado Tercero de Distrito en el Estado de Colima ordenó a una institución bancaria desbloquear y restituir los fondos de la tarjeta de débito de una persona adulta mayor, a la que se prohibió el acceso a sus ahorros desde septiembre de 2024. Además, la condenó a pagar los intereses legales correspondientes al periodo durante el cual el afectado no pudo disponer de su dinero.

Al resolver el juicio oral mercantil 440/2025, el juez de la causa determinó que el banco actuó de manera indebida al bloquear el acceso a los recursos de su cliente por una supuesta falta de actividad en la cuenta, de conformidad con la Ley de Instituciones de Crédito, sin considerar las limitaciones físicas de la parte actora debido a su avanzada edad.

#### **ANTECEDENTES**

En septiembre de 2024, el hombre de más de 90 años acudió con su hija a realizar compras de medicamentos recetados para atender enfermedades crónicas, y su despesa. Al intentar pagar con su tarjeta de débito fue informado de que el trámite “no pasaba”, por lo que acudió a una sucursal del banco en donde tenía sus ahorros, por más de 67 mil pesos, para preguntar el motivo.

Ahí se le notificó que su cuenta no estaba bloqueada, pero que necesitaba reactivar la tarjeta de débito, y para ello era indispensable comprobar su identidad, a través de sus huellas dactilares, las que no fue posible obtener mediante los dispositivos biométricos debido al desgaste natural en su piel, por la avanzada edad.

La institución bancaria argumentó que la restricción estaba prevista en la ley, tras doce meses sin movimiento, y que el cliente había sido oportunamente notificado a través de sus estados de cuenta.

#### **ANÁLISIS DEL CASO**

La persona juzgadora analizó el caso a partir de lo establecido en el artículo 31 de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, con el fin de garantizarle acceso a la justicia en condiciones de igualdad con las demás personas, tomando en consideración su envejecimiento y la limitación en sus capacidades funcionales para ejercer sus derechos.

Se constató que la cuenta había sido restringida sin que se le hubiera dado aviso formal previo, en contravención a lo establecido en el artículo 61 de la Ley de Instituciones de Crédito, que

dispone que se requiere notificación por escrito con 90 días de antelación y el cumplimiento de un plazo de tres años sin movimientos para que procedan las restricciones y bloqueos preventivos.

#### **RESOLUCIÓN**

En la sentencia, se subrayó que “la enjuiciada no realizó los ajustes requeridos por el adulto mayor, ante la falta de detección de sus huellas dactilares, lo que limitó su accesibilidad al servicio en virtud de dicha barrera física”. Además, se aseguró que el banco pudo validar la identidad mediante diverso mecanismo que no le ocasionara perjuicio o sufrimiento emocional.

Tras la revisión de las pruebas aportadas por las partes, el Juzgado ordenó el desbloqueo y reposición de la tarjeta de débito y/o ante la imposibilidad de ser esa misma, una con características similares. “En el entendido que para ello deberá de abstenerse de requerirle al actor la verificación de su identidad mediante la toma de huellas dactilares; para lo cual deberá utilizar diversos mecanismos compatibles con su especial condición de adulto mayor”.

En consecuencia, se condenó al banco a la devolución de \$67,818.85 pesos, así como al pago de intereses legales en favor de la parte accionante, a razón de 6 por ciento anual, correspondientes al tiempo durante el cual no pudo disponer libremente de su dinero, y contados a partir del día siguiente al en que se realizó el bloqueo de la tarjeta.

Liga a la versión pública de la sentencia:

[http://sise.cjf.gob.mx/SVP/word1.aspx?arch=2424/2424000037910937010.pdf\\_1&sec=Elda\\_Esmeralda\\_Garc%C3%ADa\\_Ch%C3%A1vez&svp=1](http://sise.cjf.gob.mx/SVP/word1.aspx?arch=2424/2424000037910937010.pdf_1&sec=Elda_Esmeralda_Garc%C3%ADa_Ch%C3%A1vez&svp=1)

---0000---