

**AMPARO DIRECTO 25/2024**  
**QUEJOSA: \*\*\*\*\***, **SOCIEDAD DE**  
**RESPONSABILIDAD LIMITADA DE**  
**CAPITAL VARIABLE**

**PONENTE: MINISTRA LORETTA ORTIZ AHLF**

COTEJÓ:

**SECRETARIO: CARLOS ADRIÁN LÓPEZ SÁNCHEZ**

**SECRETARIO AUXILIAR: DIEGO GALINDO CERVANTES**

**ÍNDICE TEMÁTICO**

**Hechos:** En Ciudad de México, una mujer contrató un servicio de telefonía móvil, posteriormente, vinculó su número telefónico a diversas aplicaciones y servicios digitales, tales como Microsoft, Hotmail, Google, Facebook y WhatsApp.

Tiempo después, su celular dejó de contar con el servicio contratado y, el mismo día que eso ocurrió, comenzó a recibir notificaciones sobre operaciones bancarias, cambios de contraseña, y mensajes de conocidos informándole que habían recibido imágenes íntimas. Al revisar su perfil de Facebook descubrió que diversas imágenes suyas habían sido publicadas y compartidas a diferentes personas.

Al día siguiente, acudió a uno de los centros de atención a clientes de la empresa de telefonía, donde el personal le informó que un día antes alguien solicitó el reemplazo de su tarjeta *SIM* en el estado de Chihuahua.

Ante esos hechos, la usuaria presentó una demanda contra la compañía telefónica, argumentando que ésta no verificó adecuadamente la identidad de quien solicitó el cambio de *SIM*, lo que permitió que una persona no autorizada tomara el control de su línea y, con esto, accediera a sus cuentas personales y difundiera sus imágenes íntimas.

Por su parte, la empresa negó su responsabilidad, señalando que: 1) la usuaria eligió voluntariamente su número telefónico como medio de recuperación de contraseñas; 2) fue su decisión vincular ese número a sus aplicaciones y servicios digitales; 3) las imágenes que refirió fueron tomadas por ella y las que fueron ofrecidas como prueba habían sido alteradas; 4) no reaccionó de forma oportuna ante las alertas de seguridad; y, 5) no bloqueó a tiempo el acceso a sus cuentas digitales.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

También señaló que la nueva tarjeta *SIM* fue entregada a una persona que se identificó con un documento oficial válido.

En primera instancia, la jueza concluyó que no existían elementos suficientes para acreditar negligencia por parte de la empresa, ni que el reemplazo de la *SIM*, por sí solo, fuera la causa directa de los accesos no autorizados a las cuentas de la usuaria o de la difusión no autorizada de sus imágenes íntimas.

Ambas partes apelaron la decisión y al resolverse los medios de impugnación se determinó que el planteamiento de la actora era fundado, ya que la empresa no acreditó haber seguido los protocolos de verificación de identidad al reemplazar la tarjeta *SIM*.

Si bien no se declaró responsabilidad directa por la difusión de las imágenes o los accesos indebidos, sí se reconoció que la compañía tenía la obligación de resguardar los datos personales de la usuaria y contar con personal capacitado para realizar el procedimiento de identificación correspondiente, lo cual no fue demostrado.

Ante esa resolución, ambas partes promovieron sendos juicios de amparo directo, los cuales fueron atraídos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación para su análisis y resolución.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

	<b>Apartado</b>	<b>Criterio y decisión</b>	<b>Págs.</b>
	<b>ANTECEDENTES Y TRÁMITE</b>	Se narran los antecedentes relevantes del asunto.	2-20
<b>I.</b>	<b>COMPETENCIA</b>	La Suprema Corte de Justicia de la Nación es competente para conocer del amparo directo.	21-22
<b>II.</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>	Ese presupuesto procesal se analizó por el tribunal colegiado de circuito.	22
<b>III.</b>	<b>LEGITIMACIÓN</b>	La demandada tiene legitimación para promover juicio de amparo directo.	22-23
<b>IV.</b>	<b>EXISTENCIA DEL ACTO RECLAMADO</b>	Existe el acto reclamado.	23
<b>V.</b>	<b>CAUSAS DE IMPROCEDENCIA</b>	No se hicieron valer causas de improcedencia y tampoco se advierte su actualización.	23
<b>VI.</b>	<b>ESTUDIO DE FONDO</b>	Son infundados los conceptos de violación.	23-89
<b>VII.</b>	<b>DECISIÓN</b>	<b>ÚNICO.</b> La Justicia de la Unión no ampara ni protege a <b>*****</b> , sociedad de responsabilidad limitada de capital variable contra la sentencia dictada el veinticuatro de octubre de dos mil veintidós en el toca de apelación <b>*****</b> del índice de la Décima Sala Civil del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.	89

**AMPARO DIRECTO 25/2024**  
**QUEJOSA: \*\*\*\*\***, **SOCIEDAD DE**  
**RESPONSABILIDAD LIMITADA DE**  
**CAPITAL VARIABLE**

VISTO BUENO  
SRA. MINISTRA

**PONENTE: MINISTRA LORETTA ORTIZ AHLF**

COTEJÓ:

**SECRETARIO: CARLOS ADRIÁN LÓPEZ SÁNCHEZ**

**SECRETARIO AUXILIAR: DIEGO GALINDO CERVANTES**

Ciudad de México. La Suprema Corte de Justicia de la Nación, en sesión correspondiente al (se ajustará en engrose) de dos mil veintiséis, emite la siguiente:

**SENTENCIA**

Mediante la cual se resuelve el amparo directo 25/2024 promovido contra la resolución dictada el veinticuatro de octubre de dos mil veintidós por la Décima Sala Civil del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México en el toca de apelación \*\*\*\*\*.

El problema por resolver radica en determinar si el acto reclamado se encuentra ajustado a derecho, al haber concluido que la quejosa, en su calidad de demandada, incurrió en responsabilidad civil al reemplazar la tarjeta *S/M* de la tercera interesada, quien funge como actora en el juicio de origen.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

### ANTECEDENTES Y TRÁMITE

1. **Hechos previos al juicio.**<sup>1</sup> \*\*\*\*\* celebró contrato de prestación de servicios de telefonía celular con \*\*\*\*\* , sociedad de responsabilidad limitada de capital variable, motivo por el cual realizó la portabilidad<sup>2</sup> del número telefónico \*\*\*\*\* , a fin de que el servicio acordado se prestara mediante este último.
2. Luego, la contratante vinculó el número referido a “cuentas de correo electrónico para recuperación de contraseñas”, así como a ciertas aplicaciones digitales (Microsoft – Hotmail, Gmail, Facebook y WhatsApp); las que usó con normalidad hasta aproximadamente las trece horas del diecinueve de mayo de dos mil diecinueve debido a que en ese momento se percató de que no tenía servicio en su línea celular.
3. Ese mismo día, más tarde, la usuaria comenzó a recibir en su correo electrónico diversas notificaciones de banco \*\*\*\*\* , mediante las cuales se le informaba que se intentaban realizar operaciones en Chihuahua a través de su cuenta \*\*\*\*\* y con su tarjeta bancaria.
4. Al advertirlo, solicitó ayuda a su hermana y a un amigo a través de WhatsApp, quienes le manifestaron que intentaban comunicarse con ella; sin embargo, si bien las llamadas parecían ser enlazadas, refirió que no se registraban ni recibían en su teléfono móvil.

---

<sup>1</sup> De acuerdo con lo manifestado por \*\*\*\*\* en el escrito de demanda del juicio de origen.

<sup>2</sup> Derecho de los usuarios de conservar el mismo número telefónico al cambiarse de concesionario o prestador de servicio.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

5. Debido a lo anterior, solicitó auxilio a una persona distinta, quien le facilitó un teléfono con el que pudo comunicarse con \*\*\*\*\* y así bloquear los movimientos de su cuenta bancaria.
6. Posteriormente, la usuaria comenzó a recibir más notificaciones que indicaban que las contraseñas de sus cuentas de Microsoft-Hotmail y Google habían sido reestablecidas, así como un mensaje a través de Messenger por el que uno de sus amigos le informaba que había recibido diversas fotografías de ella.
7. Por esa razón, consultó las cuentas digitales precisadas y advirtió que habían sido publicadas en su perfil de Facebook y difundidas a través de Messenger y WhatsApp fotografías en las que aparece “desnuda”<sup>3</sup>. A lo que siguió la imposibilidad de acceder a esas aplicaciones, empero, más tarde consiguió retomar su control<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Hecho XIII del escrito de demanda del juicio de origen:

“...se habían publicado en mi perfil de esa red social, algunas de mis fotografías privadas y personales, que no había compartido con nadie, en donde figuraba desnuda. Aunado a ello, otro conjunto de fotografías íntimas fueron (*sic*) compartidas de forma masiva a un grupo de personas de mis diferentes ámbitos sociales: trabajo, amigos, familiares y conocidos... situación que me aterró e hizo que me sintiera llena de miedo, angustia, desesperación, frustración, impotencia, dolor y tristeza, además de coraje y de vergüenza, incluso con ganas de atentar en contra de mi vida...”

<sup>4</sup> *Ibidem*, hecho XVII:

“Una vez que logré restablecer las contraseñas de todas mis cuentas de correo electrónico, comencé a recibir mensajes y comentario vía MESSENGER de diversos familiares, amigos y conocidos, en donde manifestaban que me había equivocado en subir algunas fotografías a mi muro de FACEBOOK, otros estaban preocupados por la magnitud de dichas publicaciones, algunos me informaban que

## AMPARO DIRECTO 25/2024

8. Debido a esa situación, el veinte de mayo de dos mil diecinueve la usuaria acudió al centro de atención a clientes de \*\*\*\*\*, sociedad de responsabilidad limitada de capital variable a pedir una aclaración de lo sucedido con su línea telefónica, en donde un empleado de esa empresa le refirió que de la consulta realizada al sistema advertía que el día diecinueve del mes y año señalados se registró una solicitud de cambio de “chip”.
9. Luego, otro trabajador le señaló que en el sistema se indicaba que dicha solicitud no se hizo en Ciudad de México, sino por alguien en Chihuahua, quien reemplazó el SIM<sup>5</sup> y “movió” la línea telefónica a otra cuenta.<sup>6</sup>
10. **Juicio de origen.** El ocho de julio de dos mil diecinueve \*\*\*\*\* demandó en la vía ordinaria civil a \*\*\*\*\*, sociedad de

---

también habían recibido mis fotografías vía las aplicaciones WHATSAPP y \*\*\*\*\*; de igual forma, hubo quienes reaccionaron dando like (es decir, la palabra me gusta, en idioma inglés” a dichas fotografías, incluso recibí comentarios de un familiar, en los que me indicaba que enviara más fotos; todo esto, me hizo sentir peor, pues solo (*sic*) quería morir de la pena y deseaba que nada de eso estuvieran (*sic*) pasando, me causó un daño emocional irreparable, porque me hizo sentir aún más confundida, impotente y triste, ya que también pensé en lo humillada y apenada que me sentiría al estar en presencia de mis padres, mis hermanos, mi abuela y en general, de toda mi familia, amigos, de mi equipo de trabajo, de mi jefe directo en el trabajo y solo (*sic*) deseaba morir, para no afrontar esta situación tan humillante y nefasta en la que encontraba (*sic*)...”

<sup>5</sup> La palabra “SIM” es un acrónimo en inglés de “*Subscriber Identity Module*”, lo que es traducido como “Módulo de Identidad del Suscriptor” y, en términos generales, se utiliza en celulares como tarjeta que almacena cierta información que permite validar e identificar las claves de acceso a una operadora de telefonía.

<sup>6</sup> *Ibidem*, hechos XVIII y XIX.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

responsabilidad limitada de capital variable la satisfacción de diversas prestaciones<sup>7</sup>.

11. De la demanda conoció el Juzgado Décimo de lo Civil del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, donde por auto de doce de julio de dos mil diecinueve, aclarado el treinta de agosto siguiente, se admitió a trámite en el expediente \*\*\*\*\*.
  
12. Por ocurso presentado el dos de octubre de la anualidad indicada, la sociedad mercantil referida dio contestación a la demanda en el sentido de negar la procedencia de las prestaciones reclamadas porque, a su decir, la actora asumió y aceptó libremente las consecuencias de establecer su número telefónico como medio de recuperación de contraseñas, así como los términos y condiciones de las cuentas digitales respectivas.

---

<sup>7</sup> “A) El pago por responsabilidad civil extra patrimonial (*sic*) subjetiva, de la cantidad de \$\*\*\*\*\* (\*\*\*\*\* PESOS \*\*\*/100 M.N), por los daños ocasionados a la hoy víctima del delito de comisión por omisión atribuible a \*\*\*\*\* (*sic*) \*\*\*\*\* , S. DE R.L. DE C.V.

B) La cantidad de \$\*\*\*\*\* (\*\*\*\*\* PESOS \*\*\*/100 M.N.), por la necesidad de posibles cambios en el entorno social.

C) La cantidad que Usía determine por concepto de gastos psicológicos y Psiquiátricos que requiera por el tipo de daño moral generado a mi persona.

D) La publicación del extracto de la sentencia que se dicte en este juicio, a costa de la demandada, en los mismos medios electrónicos e informativos en que se difundieron los actos que generaron el daño moral que hoy se reclama, con la misma relevancia, como petición y prestación propia, la cual reitero, deberá cubrir en este juicio la persona moral \*\*\*\*\* (*sic*) \*\*\*\*\* , S. DE R.L. DE C.V.

E) Los gastos y costas procesales que se originen del presente juicio.”

## AMPARO DIRECTO 25/2024

13. En esencia, la demandada argumentó que lo ocurrido fue consecuencia de la conducta negligente de la propia actora porque: **I)** decidió vincular su número telefónico a las cuentas Hotmail, Gmail Facebook y WhatsApp; **II)** estableció éste como medio de recuperación de sus contraseñas; **III)** generó las fotografías íntimas que, según refirió, fueron difundidas; **IV)** ignoró los mensajes y correos de alerta que afirmó haber recibido; y, **V)** tardó en asumir una actitud activa para bloquear los accesos no autorizados a sus aplicaciones, reportarlos y, en su caso, prevenir la publicación de sus imágenes.
14. También refirió que entregó, por conducto de una de sus empleadas, “la tarjeta *SIM* a quien en ese momento se identificó como \*\*\*\*\* ...”<sup>8</sup> y añadió que “...lo cierto es que en el sistema... se encuentra registro de que en fecha 19 de mayo de 2019, aproximadamente a las 15:37 horas hubo una solicitud de cambio de *SIM* en \*\*\*\*\* que se ubica en el Estado de Chihuahua...”<sup>9</sup> así como que “...en el Centro de Atención a Clientes el dependiente... que atendió la solicitud cumplió con el proceso para el cambio de *SIM*, pues el ejecutivo (*sic*) validó en el sistema la existencia de la línea y del nombre del usuario (*sic*) de la misma...”<sup>10 11</sup>

---

<sup>8</sup> Página 17 del escrito de contestación a la demanda del juicio de origen.

<sup>9</sup> *Ibidem*, p. 19.

<sup>10</sup> *Ídem*.

<sup>11</sup>Lo que, esencialmente, fue reiterado en las páginas 17, 19, 32, 37 y 38 del escrito de contestación de demanda del juicio de origen.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

15. Lo que, dice, fue documentado mediante correo electrónico enviado a las once horas con cuarenta y dos minutos del veintitrés de mayo de dos mil diecinueve por la trabajadora referida a través de la dirección \*\*\*\*\* en el que se indicó que el reemplazo se llevó a cabo en presencia de una persona que presentó una identificación oficial en la que se mostraba el nombre de la usuaria y que se validó la línea con los datos plasmados en ese documento el que, a su decir, sí correspondía.

16. En efecto, la demandada precisó que:

...en el Centro de Atención a Clientes la dependiente de mi representada, de nombre \*\*\*\*\*, que atendió la solicitud, cumplió con el proceso para el cambio de SIM, pues el ejecutivo (sic) validó en el sistema la existencia de la línea y del nombre del usuario (sic) de la misma, lo que realizó al haberse identificado la persona solicitante del servicio, quien dijo ser \*\*\*\*\*, por ello el personal del Centro de Atención a Clientes procedió a realizar el cambio de tarjeta SIM, haciendo entrega de la nueva Tarjeta SIM a la persona que lo solicitó.

De acuerdo con lo anterior, la empleada del Centro de Atención a Clientes dio cumplimiento al procedimiento relativo al remplazo de Tarjeta SIM, toda vez que es un dependiente (sic) de mi representada que el día 15 de noviembre de 2017, asistió a la capacitación para la atención personal de usuarios que se presentaran en tienda a solicitar alguno de los múltiples servicios que pueden solicitar de mi representada...<sup>12</sup>

17. Asimismo, la demandada ofreció, entre otras pruebas, la documental consistente en el segundo testimonio, segundo en su orden, del acta

---

<sup>12</sup> *Ibidem*, pp. 19 y 20.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

número \*\*\*\*\* expedida el uno de octubre de dos mil diecinueve por el corredor público número \*\*\*\*\* de \*\*\*\*\* , en la que hizo constar, en la parte que interesa, lo siguiente:

(...)

La FE DE HECHOS que solicitó la sociedad denominada “\*\*\*\*\* , SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE, representada en este acto por el señor \*\*\*\*\*; respecto de la recepción del correo que más adelante se describe, al tenor de lo siguiente:

(...)

TERCERO. Un vez posicionado en el correo descrito en el Hecho inmediato anterior, seleccionó la “Bandeja de entrada”, en la cual buscó y seleccionó un correo electrónico que recibió la señorita \*\*\*\*\* , de la cuenta de dirección electrónica identificada como “\*\*\*\*\*”, \*\*\*\*\* (ASÍ), el día en que se actúa a las dieciséis horas con cincuenta y cuatro minutos, con el asunto: “RV: Caso de cambio de *sim*”, el cual contenía lo que identificó como una serie o cadena de correos electrónicos y solicitó resaltar y transcribir el correo electrónico que a continuación se describe:

“De: \*\*\*\*\* , \*\*\*\*\*”;

“Enviado el: jueves, 23 de mayo de 2019 11:42 a.m.”;

“Para: \*\*\*\*\* , \*\*\*\*\* <\*\*\*\*\*>”;

(...)

“Asunto: Re: Caso de cambio de *sim*”;

“Hola Buen Día”;

“El reemplazo si (*sic*) fue realizado por mí en presencia del (*sic*) cliente, se presentó con identificación oficial A su nombre, se validó la línea del cliente (*sic*) con los datos pasmados (*sic*) de la identificación la cual si (*sic*) correspondía.”;

“Cliente comento (*sic*) haber asistido en otras sucursales (\*\*\*\*\*, \*\*\*\*\* , \*\*\*\*\*)”;

## AMPARO DIRECTO 25/2024

“Lo cual (*sic*) no le brindaron el apoyo necesario diciendo que solamente en \*\*\*\*\* podrían”;

“Realizar ese tipo de movimiento, en cual (*sic*) se realizó la petición del (*sic*) cliente” (ASÍ)

(...)

18. **Sentencia.** Seguido el juicio en sus trámites, el nueve de noviembre de dos mil veinte la titular del Juzgado Décimo de lo Civil del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México dictó sentencia<sup>13</sup> en la que absolvió a la demandada al considerar, en síntesis, que la actora no aportó elemento alguno que sea de utilidad para atribuir a su contraria la responsabilidad que le imputó y que tampoco acreditó que ésta vulneró algún deber de cuidado en ejercicio o ejecución del contrato celebrado ni se estableció vinculación entre el evento dañoso y el daño.
19. En esa sentencia la operadora jurídica señaló que, si bien una tercera persona solicitó el reemplazo de la tarjeta *SIM* a la demandada, lo cierto es que no se acreditó que esa conducta fuera imputable de forma directa a esta última, ya que no se presentó alguna prueba que permitiera atribuirle la responsabilidad reclamada.

---

<sup>13</sup> Cuyos puntos resolutiveos son los siguientes:

“PRIMERO. Ha sido procedente la vía Ordinaria Civil en la que la parte actora, \*\*\*\*\* , no acreditó su acción y la demandada \*\*\*\*\* , SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE, si (*sic*) acreditó sus excepciones y defensas.

SEGUNDO. Se absuelve a la parte demandada, de todas y cada una de las prestaciones reclamadas.

TERCERO. No se hace especial condena en costas en esta instancia.

(...)”

## AMPARO DIRECTO 25/2024

20. Cabe precisar que las únicas pruebas de la actora valoradas fueron la confesional y las documentales que ésta indicó en el escrito inicial de demanda, toda vez que el ofrecimiento de las restantes se realizó fuera del plazo legal previsto para tal efecto, por lo que se estimó que faltó evidencia que demostrara que el reemplazo de la tarjeta *SIM* habilitó por sí solo el alegado acceso no autorizado.
21. Respecto a las pruebas de la demandada, la jueza otorgó valor probatorio pleno al acta \*\*\*\*\* (referida) y a partir de ese documento consideró acreditado que el reemplazo de la tarjeta *SIM* no constituyó un hecho ilícito.
22. En esa virtud, en el asunto se concluyó que no se pudo establecer que el simple reemplazo de la tarjeta *SIM* fuera suficiente para acceder a las aplicaciones y servicios digitales de la actora sin su consentimiento.
23. **Recursos de apelación.** Inconformes con esa sentencia las partes interpusieron sendos recursos de apelación, de los cuales conoció la Décima Sala Civil del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, en donde se radicarón en el toca \*\*\*\*\*.
24. **Acto reclamado.** El veinticuatro de octubre de dos mil veintidós la sala responsable emitió sentencia en la que modificó<sup>14</sup> la sentencia apelada.

---

<sup>14</sup> Al tenor de los puntos resolutivos siguientes:

## AMPARO DIRECTO 25/2024

25. En el fallo reclamado se consideró, en esencia, lo siguiente:

### **Respecto del recurso de apelación de la actora:**

La sala reasumió jurisdicción y declaró que la demandada no demostró que al remplazar la tarjeta *SIM* observó los protocolos

---

“**PRIMERO.** Al ser e (*sic*) parte INFUNDADOS y por otra INOPERANTES y una más FUNDADOS los agravios hechos valer por la parte actora \*\*\*\*\* , y por haber entrado esta Alzada con plenitud, queda sin materia el único agravio hecho por la parte (*sic*) demandada por conducto de su apoderado \*\*\*\*\* , en consecuencia;

**SEGUNDO.** Se modifica la sentencia definitiva de fecha nueve de noviembre de dos mil veinte, dictada por el Juez natural, en los autos del juicio arriba indicado, para quedar en los siguientes términos:

PRIMERO. Ha sido procedente la vía Ordinaria Civil en la que la parte actora, \*\*\*\*\* , acreditó parcialmente su acción y la demandada \*\*\*\*\* , SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE, no acreditó sus excepciones y defensas, en consecuencia, SEGUNDO. Se condena a la demandada \*\*\*\*\* , SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE al pago de la cantidad de \$\*\*\*\*\* (\*\*\*\*\* pesos \*\*\*\*\*/100 M.N.) por concepto de reparación de daño moral a la actora \*\*\*\*\* , o de quienes sus derechos representen, en el TÉRMINO DE CINCO DÍAS, una vez que cause ejecutoria el presente, apercibida que en caso de no hacerlo se le embargarán bienes suficientes , a fin de que con su producto se le haga pago a la actora.

TERCERO. Se absuelve a la (*sic*) \*\*\*\*\* , SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE, de (*sic*) prestación marcada con el inciso (*sic*) B) de su escrito inicial de demanda.

CUARTO. Se absuelve a la demandada \*\*\*\*\* , SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE, de prestación marcada con el inciso (*sic*) C) de su escrito inicial de demanda.

QUINTO. Se absuelve a la demandada \*\*\*\*\* , SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE, para que haga las publicaciones que se reclaman en el apartado D), de (*sic*) escrito de demanda.

SEXTO. No ha lugar a hacer especial condena en costas en ésta (*sic*) primera instancia.

**TERCERO.** No hay condena a la demandada al pago de las costas ocasionadas en esta segunda instancia.

(...)”

## AMPARO DIRECTO 25/2024

de identificación, pues si bien para acreditar el debido cuidado en su actuar ésta ofreció la confesional a cargo de la actora, el acta \*\*\*\*\* y la copia certificada del contrato de prestación de servicios de telefonía, lo cierto es que el instrumento público referido es contrario a su oferente.

Lo anterior, ya que de su contenido se advierte que sí se realizó el reemplazo de la tarjeta *SIM* y aunque se aduzca que esa tarea se llevó a cabo "...por la dependiente de nombre \*\*\*\*\* ante la presencia de la cliente (*sic*), se presentó con identificación oficial a su nombre, se validó la línea del cliente con los datos plasmados de la identificación la cual adujo que sí correspondía..."<sup>15</sup>, la demandada "...no trajo prueba alguna que acreditara que efectivamente la persona dependiente de la moral demandada, sí requirió la identificación oficial necesaria para poder llevar a cabo tal remplazo de la *SIM*."<sup>16</sup>

Sin embargo, la actora no aportó algún medio de convicción que permitiera adjudicar de forma directa a la demandada la responsabilidad que reclamó, pues la confesional que ofreció aquella fue contestada en sentido negativo por su contraria y de las restantes únicamente se acredita lo que de éstas se aprecia (mensajes, alertas propias hacia la accionante relacionadas con su equipo de telefonía, tutoriales publicados en YouTube, etcétera), pero sin mayor alcance probatorio.

No obstante, al referirse al factor de atribución de responsabilidad (subjetivo), la responsable señaló que en el asunto sí quedó acreditado que el sólo reemplazo de la tarjeta *SIM* "...resultó suficiente para que se accediera a las diversas redes sociales de donde se difundieron los datos personales de la actora, (*sic*)"<sup>17</sup>, pero con la precisión de que "...solo a la actora le compete tener el cuidado de la información e imágenes que genere así como con quien comparte su información..."<sup>18</sup>.

---

<sup>15</sup> Página 31 de la sentencia emitida en el toca \*\*\*\*\*.

<sup>16</sup> *Ídem*.

<sup>17</sup> *Ibidem*, p. 37.

<sup>18</sup> *Ibidem*, p. 41.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

Entonces, se consideró que en la especie no se acreditó "...que los daños hayan sido causados de forma directa por la demandada; empero,... por el hecho de prestar el servicio de telefonía celular, tenía la obligación de mantener bajo su resguardo y protección los datos personales de la actora y contar con personal capacitado que llevara a cabo un procedimiento de identificación previo a la expedición y reemplazo de su memoria *SIM* en el Estado de Chihuahua y al no tener cuidado en la vigilancia adecuada y necesaria para que su personal lleve a cabo los protocolos necesarios para su realización, es que, se entregó la tarjeta *SIM* a una persona distinta de la actora... y por ello es que se causa el daño..."<sup>19</sup>.

Además, señaló que "...a la luz de los deberes legales y de cuidado, que debía tener la moral demandada, ya que al manejar datos de una infinidad de personas, se considera que así como hubo el daño, no solo el de la parte actora, sino que con su negligente actual (*sic*) de su personal es que se pone en riesgo a los demás usuarios... es dable condenar a la parte demandada..."<sup>20</sup>.

Por consiguiente, estimó que lo procedente era condenar a la demanda a reparar el daño a la actora mediante el pago de \$\*\*\*\*\* M.N. (\*\*\*\*\* pesos \*\*\*/100 moneda nacional) y absolver a aquélla de cubrir el monto correspondiente a responsabilidad civil extrapatrimonial subjetiva y a publicar el extracto de la sentencia al señalar que la demandada no fue responsable directa de lo sucedido; a pagar las cantidades reclamadas a título de posibles cambios de entorno social y terapias al no haberse probado; así como las relativas a gastos y costas.

Por último, la sala desestimó diecinueve excepciones y defensas que la demandada planteó sobre la base de que la acción intentada resultó procedente y que todas aquéllas se orientaron a demostrar que los servicios relativos a las aplicaciones de Facebook, Hotmail, Gmail, Messenger, WhatsApp y Google

---

<sup>19</sup> *Ibidem*, p. 48.

<sup>20</sup> *Ibidem*, p. 50.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

Cloud no quedaron incluidos con la diversa denominada Google Fotos y que quedaron vinculadas con el servicio de telefonía por solicitud expresa de la actora, quedando bajo su responsabilidad. Sin embargo, con esos planteamientos no se acreditó que "...su personal en la encomienda de prestar el servicio de telefonía celular, tenía la obligación de mantener bajo su resguardo y protección los datos personales de la actora y contar con personal capacitado que llevara a cabo un procedimiento de identificación previo a la expedición y reemplazo de la memoria *S/M* propiedad de la accionante, en el Estado de Chihuahua y al no tener el cuidado y la vigilancia adecuada y necesaria para que su personal llevara a cabo los protocolos de identificación al hacer el cambio de una tarjeta *S/M*, es que se entregó a una persona distinta de la actora... y por ello es que se causó el daño, de ahí lo infundado de las excepciones."<sup>21</sup>

### **Respecto del recurso de apelación de la demandada:**

Al resultar fundado en una parte el recurso de apelación interpuesto por la actora se declaró sin materia el diverso hecho valer por la demandada.

26. **Juicios de amparo directo.** En contra de la sentencia indicada las partes promovieron sendos juicios de amparo directo, los cuales se turnaron al Décimo Segundo Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, en donde se admitieron a trámite en los expedientes D.C. \*\*\*\*\* (actora) y D.C. \*\*\*\*\* (demandada).
27. Cabe señalar que \*\*\*\*\* , sociedad de responsabilidad limitada de capital variable formuló diversos argumentos a título de conceptos de violación, los cuales, en esencia, son los siguientes:

---

<sup>21</sup> *Ibidem*, p. 64.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

### PRIMERO:

- A. La autoridad responsable estudió y analizó indebidamente el juicio de origen, así como las excepciones planteadas por la demandada y la totalidad de las pruebas.

Tampoco advirtió que no existen medios de convicción que acrediten las afirmaciones de la actora.

Además, omitió fundar y motivar debidamente sus consideraciones, lo que transgrede los principios de exhaustividad, congruencia, y seguridad jurídica.

Así, en relación con las pruebas de la actora, la responsable unilateralmente y sin fundamento concluye que las documentales ofrecidas son impresiones de pantalla de las aplicaciones conocidas como *Whatsapp* y *Messenger*, lo que de ninguna manera se encuentra acreditado.

Asimismo, se advierte que esas imágenes fueron alteradas, porque tienen “cintillos” en el torso de la persona que en éstas aparece, lo que revela la subjetividad de la sala responsable, y ya que esas pruebas no fueron perfeccionadas por la accionante, la autoridad responsable sólo debió tenerlas como indicios.

Por otra parte, la autoridad responsable no expuso con cuidado los fundamentos de la valoración jurídica que realizó y de su decisión.

### SEGUNDO:

- B. Es inexacta la consideración relativa al “...incumplimiento objetivo o material, que consiste en la infracción al deber, sea mediante el incumplimiento de un contrato, sea a través de la violación del deber general o específico establecido en una norma jurídica...”, porque en términos de lo establecido en el artículo 1924 del Código Civil para el Distrito Federal, aplicable en Ciudad de México, no se debe atribuir culpa o negligencia a la quejosa, en virtud de que la persona dependiente a que se refiere ese precepto fue quien atendió, con la debida diligencia, la solicitud de cambio de tarjeta *SIM* de quien se identificó como \*\*\*\*\*

## AMPARO DIRECTO 25/2024

porque "...en ese momento validó en el sistema interno la existencia de la línea y el nombre del usuario de la misma, cuyos datos obtuvo de la identificación que le fue presentada, por lo que al coincidir los datos procedió a realizar la entrega de la nueva Tarjeta *SIM* a quien lo solicitó...", lo que se puede corroborar de lo señalado en el correo electrónico de veintitrés de mayo de dos mil diecinueve que envió la señora \*\*\*\*\* y que se exhibió mediante el acta número \*\*\*\*\* de uno de octubre del año indicado emitida por el corredor público número \*\*\*\*\* de \*\*\*\*\*.

Así, contrario a lo considerado por la autoridad responsable, en el caso se siguieron los protocolos de identificación al realizar el reemplazo referido.

Lo anterior, en la inteligencia de que ese documento público no fue objetado, por lo que de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 335 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, hoy Ciudad de México, esa prueba debió surtir efecto como si hubiera sido reconocida expresamente.

- C.** La actora no acreditó que se encontraba en su departamento con las personas que refirió en el escrito inicial, en lugar de donde se llevó a cabo el cambio de su tarjeta *SIM*, es decir, en Chihuahua; y la responsable no se pronunció al respecto.
- D.** Es inadmisibles el desequilibrio procesal creado por la sala responsable, pues restó valor probatorio a todas las pruebas ofrecidas por la demandada y no objetadas por la actora, aunado al hecho de que ésta no aportó medio de convicción alguno que acreditara sus afirmaciones.
- E.** La autoridad responsable omitió considerar la excepción denominada "DERIVADA DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 3 FRACCIÓN X DE LA LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS" a partir de la cual se alegó que, para la prestación de sus servicios, la demandada no solicita a las personas contratantes datos personales como contraseñas de correos y/o

## AMPARO DIRECTO 25/2024

aplicaciones; por lo que no pudo ser participe en el supuesto daño que la actora alegó, pero que no demostró.

### **TERCERO:**

- F. Es inexacta la consideración relativa al "...factor de atribución de responsabilidad (subjetivo), una razón suficiente para asignar el deber de reparar el sujeto señalado como deudo, si queda acreditada...", sin embargo, la autoridad responsable acierta al afirmar que a la actora le compete tener el cuidado de la información e imágenes que genere, es decir, acatar los lineamientos y términos de las aplicaciones que utilizó; no obstante, las infringió al subir, guardar y almacenar material considerado como íntimo o privado.

Por tanto, la publicación de información de la actora considerada como confidencial fue consecuencia de sus propios actos, pues ella generó el material y lo compartió en la aplicación denominada "*Google Cloud*" con la diversa "*Google Fotos*", a sabiendas de que esa acción es vulnerable por políticas de privacidad y condiciones de uso de "*Google LCC*"; con la precisión de que, contrario a lo manifestado por aquélla, en las imágenes aportadas no se aprecia desnudo alguno.

Además, la actora manifestó, al desahogar la prueba confesional a su cargo, que estaba consciente de tomarse las fotografías respectivas y almacenarlas en su dispositivo electrónico, por lo que se puede afirmar que si una persona pretende una indemnización por los supuestos daños que sufrió, lo menos que se debe exigir es que no haya dado cabida a eso, es decir, que se haya comportado de manera diligente en sus propios intereses, de ahí la excluyente a que se refiere el artículo 1910 del Código Civil para el Distrito Federal, aplicable en Ciudad de México.

### **CUARTO:**

- G. Es inexacta la consideración relativa al "...daño..." dado que la autoridad responsable basa su sentencia en el valor probatorio pleno que otorga a las impresiones aportadas por la actora, quien

## AMPARO DIRECTO 25/2024

las identifica como fotografías, sin embargo, no pueden ser consideradas así porque no reúnen las características propias de éstas, según la definición aportada por la Real Academia de la Lengua Española.

Además, del acto reclamado no se advierte que la autoridad responsable se refiera expresamente a los elementos identificados como “fotografías”, ni un criterio propio relacionado con éstas en la sentencia.

Entonces, lo que en realidad se ofreció fueron impresiones simples que no fueron administradas con otros medios de convicción y se encuentran modificadas, toda vez que en esos documentos se muestra a la actora y a la altura de su pecho unas marcas de color azul y negro.

Asimismo, esas constancias fueron objetadas tanto al dar contestación como en el momento procesal oportuno, por lo que la consideración formulada por la responsable en el sentido de otorgar valor probatorio a aquéllas no tiene cabida, lo que se robustece si se toma en cuenta que en autos no obra alguna prueba testimonial o pericial en tecnología, en sistemas computacionales o en electrónica.

### **QUINTO:**

- H. Es inexacta la consideración relativa a “...una relación de causalidad suficiente entre el hecho y el daño, es decir, que pueda predicarse del hecho que es causa (fuente) inmediata y directa de tal daño...”, ya que la autoridad responsable soslaya que para la configuración del hecho ilícito es necesario que se actualice una conducta antijurídica, culpable y dañosa, y sólo se centra en atender el último de los elementos señalados.
- I. Tampoco hay certeza en cuanto a la manera en que la autoridad responsable supuestamente verificó la capacidad económica de la quejosa, por lo que su determinación resulta ilegal.
- J. La autoridad responsable erróneamente consideró que de los medios aportados en el juicio de origen sí es posible determinar

## AMPARO DIRECTO 25/2024

que la demandada no llevó a cabo el procedimiento de identificación previo a la entrega de la tarjeta *SIM*, hecho del cual, a decir de aquélla, derivaron todos los daños precisados en el escrito inicial de demanda y, por tanto, el incumplimiento de obligaciones de supervisión y vigilancia a cargo del personal de la quejosa.

- K.** Los medios de convicción ofrecidos por la actora no cubren en lo mínimo la certeza a fin de dar credibilidad y sustento al acto reclamado.

### **SEXTO:**

- L.** Se violan los artículos 14 y 16 de la Constitución Federal porque no se estudiaron cada una de las excepciones y defensas que se hicieron valer al considerar que resultó fundada la acción de la actora, además, la autoridad responsable soslayó que aquéllas no sólo se plantearon para demostrar que no quedaron incluidos los servicios de aplicaciones de personas ajenas a la quejosa, sino que su objeto es demostrar la inexistencia del daño.

### **SÉPTIMO:**

- M.** Al dictarse la sentencia que constituye el acto reclamado no se observaron los principios de congruencia y exhaustividad porque la autoridad responsable en momento alguno valoró las manifestaciones de la quejosa o las pruebas que obran en el expediente.

### **OCTAVO:**

- N.** Al emitirse el acto reclamado se soslayó el principio de legalidad.

28. **Solicitud de ejercicio de la facultad de atracción.** En sesión de cuatro de octubre de dos mil veintitrés el Décimo Segundo Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito solicitó a la Suprema Corte de Justicia de la Nación que ejerciera su facultad de atracción para resolver los juicios de amparo promovidos.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

29. Por acuerdos de catorce de noviembre de dos mil veintitrés la entonces Ministra Presidenta de este Alto Tribunal admitió a trámite las solicitudes indicadas, las registró en los expedientes 804/2023 (D.C. \*\*\*\*\*) y 805/2023 (D.C. \*\*\*\*\*); una vez integrados, en sesión de nueve de octubre de dos mil veinticuatro la entonces Primera Sala determinó ejercer su facultad de atracción.<sup>22</sup>
30. **Trámite del amparo directo de la demandada.** En proveído de veintiocho de octubre de dos mil veinticuatro la anterior Ministra Presidenta de esta Corte ordenó formar y registrar el expediente **25/2024**<sup>23</sup>, lo admitió a trámite y turnó a la Ministra Loretta Ortiz Ahlf para la elaboración del proyecto de sentencia correspondiente.
31. En auto de veintinueve de noviembre de dos mil veinticuatro el entonces Ministro Presidente de la extinta Primera Sala se avocó al conocimiento del asunto y ordenó remitir los autos a la ponencia correspondiente.
32. Al haber concluido las sesiones y funciones de las Salas de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, el asunto se listó para que fuera resuelto por el Pleno de este Alto Tribunal; lo anterior, en la inteligencia de que la Ministra Loretta Ortiz Ahlf conservó el turno del asunto.

---

<sup>22</sup> Por unanimidad de cinco votos de los señores Ministros y las señoras Ministras: Loretta Ortiz Ahlf (Ponente), Juan Luis González Alcántara Carrancá, Ana Margarita Ríos Farjat, Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena y Presidente Jorge Mario Pardo Rebolledo.

<sup>23</sup> Relacionado con el diverso juicio de amparo directo 26/2024.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

### I. COMPETENCIA

33. La Suprema Corte de Justicia de la Nación es competente para conocer del presente juicio de amparo directo, en atención a que se ejerció la facultad de atracción, conforme con lo dispuesto en los artículos 107, fracción V, último párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;<sup>24</sup> 16, fracción VII, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación;<sup>25</sup> 40 de la Ley de Amparo;<sup>26</sup> y de acuerdo con

---

<sup>24</sup> **Artículo 107.** Las controversias de que habla el artículo 103 de esta Constitución, con excepción de aquellas en materia electoral, se sujetarán a los procedimientos que determine la ley reglamentaria, de acuerdo con las bases siguientes:

(...)

**V.** El amparo contra sentencias definitivas, laudos o resoluciones que pongan fin al juicio se promoverá ante el Tribunal Colegiado de Circuito competente de conformidad con la ley, en los casos siguientes:

(...)

La Suprema Corte de Justicia, de oficio o a petición fundada del correspondiente Tribunal Colegiado de Circuito, del Fiscal General de la República, en los asuntos en que el Ministerio Público de la Federación sea parte, o del Ejecutivo Federal, por conducto del Consejero Jurídico del Gobierno, podrá conocer de los amparos directos que por su interés y trascendencia así lo ameriten.

<sup>25</sup> **Artículo 16.** La Suprema Corte de Justicia de la Nación conocerá:

(...)

**VII.** De los amparos directos que por su interés y trascendencia así lo ameriten en uso de la facultad de atracción prevista en el segundo párrafo de la fracción V del artículo 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

<sup>26</sup> **Artículo 40.** El Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación podrá ejercer, de manera oficiosa o a solicitud de la persona titular de la Fiscalía General de la República la facultad de atracción para conocer de un amparo directo que corresponda resolver a los tribunales colegiados de circuito, cuando por su interés y trascendencia lo ameriten, de conformidad con el siguiente procedimiento:

**I.** Planteado el caso por cualquiera de las ministras o los ministros, o en su caso hecha la solicitud de la persona titular de la Fiscalía General de la República, el Pleno acordará si procede solicitar los autos al tribunal colegiado de circuito, en cuyo caso, previa suspensión del procedimiento, éste los remitirá dentro del plazo de tres días siguientes a la recepción de la solicitud;

## AMPARO DIRECTO 25/2024

lo establecido en el Punto Segundo, fracción III, del Acuerdo General número 2/2025 (12a.), del Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, de tres de septiembre de dos mil veinticinco, en el que se precisan los asuntos de su competencia y los que se delegan a otros órganos jurisdiccionales federales<sup>27</sup>.

### II. OPORTUNIDAD

34. Es innecesario examinar la oportunidad de la demanda de amparo porque el tribunal colegiado verificó ese presupuesto procesal.<sup>28</sup>

### III. LEGITIMACIÓN

35. **\*\*\*\*\***, sociedad de responsabilidad limitada de capital variable, por conducto de **\*\*\*\*\***, cuenta con legitimación para promover juicio de amparo directo contra la sentencia dictada el veinticuatro de octubre de dos mil veintidós por la Décima Sala Civil del Tribunal

---

II. Recibidos los autos se turnará el asunto al ministro o ministra que corresponda, para que dentro del plazo de quince días formule dictamen a efecto de resolver si se ejerce o no dicha facultad, y

III. Transcurrido el plazo anterior, el dictamen será discutido por el tribunal pleno dentro de los tres días siguientes.

Si el Pleno decide ejercer la facultad de atracción se avocará al conocimiento; en caso contrario, devolverá los autos al tribunal de origen.

<sup>27</sup> **SEGUNDO. Competencia reservada del Pleno de la SCJN.** La SCJN conservará para su resolución:

(...)

III. De los amparos directos que por su interés y trascendencia así lo ameriten en uso del ejercicio de la facultad de atracción, en términos del artículo 107, fracción V, de la CPEUM;

(...)

<sup>28</sup> Segundo considerando de la sentencia dictada en el expediente **\*\*\*\*\***.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

Superior de Justicia de la Ciudad de México en el expediente \*\*\*\*\* , en virtud de que aquélla tiene el carácter de apelante en ese asunto y de demandada en el juicio de origen, y la persona física referida fue reconocida como su apoderada.<sup>29</sup>

### IV. EXISTENCIA DEL ACTO RECLAMADO

36. La existencia del acto reclamado se encuentra acreditada, ya que la sentencia identificada con ese carácter obra en el expediente \*\*\*\*\*<sup>30</sup>

### V. CAUSAS DE IMPROCEDENCIA

37. En el asunto no se hicieron valer causas de improcedencia y este Alto Tribunal advierte que no se actualiza ninguna, en consecuencia, procede emprender el estudio de fondo correspondiente.

### VI. ESTUDIO DE FONDO

38. Antes de iniciar el estudio correspondiente, es preciso señalar que el análisis del acto reclamado se realizará exclusivamente en función de los conceptos de violación sintetizados, toda vez que la controversia de la cual deriva el juicio de amparo es de naturaleza civil.
39. En ese sentido, resulta evidente que se trata de un asunto de estricto derecho, en el cual, además, se advierte que no se actualiza condición

---

<sup>29</sup> En acuerdo dictado el veintitrés de enero de dos mil veintitrés en el expediente D.C. \*\*\*\*\*.

<sup>30</sup> A fojas 575 a 643 del expediente \*\*\*\*\*.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

o circunstancia alguna que justifique suplir de la deficiencia en los motivos de disenso sintetizados en el apartado de antecedentes.

40. Lo anterior, debido a que en el caso concreto no se configura alguna de las hipótesis previstas en el artículo 79 de la Ley de Amparo<sup>31</sup>.

---

<sup>31</sup> **Artículo 79.** La autoridad que conozca del juicio de amparo deberá suplir la deficiencia de los conceptos de violación o agravios, en los casos siguientes:

I. En cualquier materia, cuando el acto reclamado se funde en normas generales que han sido declaradas inconstitucionales por la jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y de los plenos regionales. La jurisprudencia de los plenos regionales sólo obligará a suplir la deficiencia de los conceptos de violación o agravios a los juzgados y tribunales de la región correspondientes;

II. En favor de las personas menores de edad o incapaces, o en aquellos casos en que se afecte el orden y desarrollo de la familia;

III. En materia penal:

a) En favor de la persona inculpada o sentenciada, y

b) En favor de la persona ofendida o víctima en los casos en que tenga el carácter de persona quejosa o adherente;

IV. En materia agraria:

a) En los casos a que se refiere la fracción III del artículo 17 de esta Ley; y b) En favor de las personas ejidatarias y comuneras en particular, cuando el acto reclamado afecte sus bienes o derechos agrarios.

En estos casos deberá suplirse la deficiencia de la queja y la de exposiciones, comparecencias y alegatos, así como en los recursos que los mismos interpongan con motivo de dichos juicios;

V. En materia laboral, en favor de la persona trabajadora, con independencia de que la relación entre la persona empleadora y empleada esté regulada por el derecho laboral o por el derecho administrativo;

VI. En otras materias, cuando se advierta que ha habido en contra de la persona quejosa o del o la particular recurrente una violación evidente de la ley que la haya dejado sin defensa por afectar los derechos previstos en el artículo 1o. de esta Ley. En este caso la suplencia sólo operará en lo que se refiere a la controversia en el amparo, sin poder afectar situaciones procesales resueltas en el procedimiento en el que se dictó la resolución reclamada, y

VII. En cualquier materia, en favor de quienes por sus condiciones de pobreza o marginación se encuentren en clara desventaja social para su defensa en el juicio. En los casos de las fracciones I, II, III, IV, V y VII de este artículo la suplencia se dará aún ante la ausencia de conceptos de violación o agravios. En estos casos solo se expresará en las sentencias cuando la suplencia derive de un beneficio.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

41. En ese contexto, el problema a resolver consiste en determinar si el acto reclamado está ajustado a derecho, **en cuanto a si la quejosa incurrió en responsabilidad civil al reemplazar la tarjeta SIM respectiva**, toda vez que la responsable llegó esa conclusión sobre la base de que aquélla incumplió su deber de cuidado al realizar indebidamente lo anterior, sin atribuirle responsabilidad directa por los accesos no autorizados a las aplicaciones y servicios digitales de la actora (tercera interesada), ni por la difusión no autorizada de sus imágenes íntimas captadas con su autorización.
42. Por tal motivo, se procede al análisis del presente asunto, el cual, por razones metodológicas, se realizará mediante el examen conjunto de los conceptos de violación sintetizados –excepto del identificado con el inciso I– dada su estrecha relación temática.
43. Lo que antecede, en virtud de que, si bien la quejosa planteó diversos vicios de carácter procesal y sustantivo, todos convergen en una misma premisa: la inexistencia de los elementos que configuran la figura jurídica de la responsabilidad civil, principalmente, por la actualización de una causa de exclusión consistente en la culpa o negligencia inexcusable de la propia víctima.
44. En efecto, a través de los argumentos de disenso precisados, la promovente sostiene, en esencia, que la autoridad responsable omitió

---

La suplencia de la queja por violaciones procesales o formales sólo podrá operar cuando se advierta que en el acto reclamado no existe algún vicio de fondo

## AMPARO DIRECTO 25/2024

valorar, o lo hizo de forma incorrecta, las pruebas ofrecidas, las manifestaciones formuladas, así como las excepciones y defensas que planteó en el juicio de origen.

45. Alegó lo anterior con el propósito de evidenciar que un análisis correcto e integral de esos elementos hubiera llevado necesariamente a la sala responsable a concluir que no existe un nexo causal entre el reemplazo de la tarjeta *S/M* –señalado por su contraria como un hecho ilícito– y el daño alegado por esta última –consistente en los accesos no autorizados a sus cuentas digitales y la posterior difusión de sus imágenes íntimas–; ya que, a decir de la quejosa, estas consecuencias derivaron del propio actuar de la actora.
46. Así, en principio, es necesario tener presente el contenido de los artículos que hacen referencia a la figura jurídica de responsabilidad civil, a saber, 1910 (subjetiva), 1913 (objetiva) y 2104 (contractual) del Código Civil para el Distrito Federal, hoy Ciudad de México, el cual es del tenor siguiente:

**Artículo 1910.** El que obrando ilícitamente o contra las buenas costumbres cause daño a otro, está obligado a repararlo, a menos que demuestre que el daño se produjo como consecuencia de culpa o negligencia inexcusable de la víctima.

**Artículo 1913.** Cuando una persona hace uso de mecanismos, instrumentos, aparatos, vehículos automotores o sustancias peligrosas por sí mismos, por la velocidad que desarrollen, por su naturaleza explosiva o inflamable, por la energía de la corriente eléctrica que conduzcan o por otras causas análogas, está obligada a responder del daño que cause, aunque no obre ilícitamente, a no ser

## AMPARO DIRECTO 25/2024

que demuestre que ese daño se produjo por culpa o negligencia inexcusable de la víctima.

En todos los casos, el propietario de los mecanismos, instrumentos, aparatos, vehículos automotores o sustancias peligrosas, será responsable solidario de los daños causados.

**Artículo 2104.** El que estuviere obligado a prestar un hecho y dejare de prestarlo o no lo prestare conforme a lo convenido, será responsable de los daños y perjuicios en los términos siguientes:

(...)

El que contraviene una obligación de no hacer pagará daños y perjuicios por el solo hecho de la contravención.

47. De la interpretación realizada a los preceptos citados se advierte que la responsabilidad civil es una fuente de obligaciones que conmina a una persona a reparar el daño causado a otra, ya sea por incumplir un contrato o por vulnerar el deber genérico de no causar daño a terceros<sup>32</sup>; de tal manera que esta figura jurídica se clasifica en responsabilidad contractual y extracontractual, respectivamente.<sup>33</sup>
48. Cabe destacar que la segunda clasificación indicada puede manifestarse bajo dos modalidades: objetiva, cuando deriva del daño ocasionado por el uso de objetos y sustancias peligrosas; y subjetiva, cuando implica el deber de reparar un daño intencional u ocasionado por negligencia.

---

<sup>32</sup> Ilustra esa consideración la tesis aislada 1a. LII/2014 (10a.) de rubro **“RESPONSABILIDAD CIVIL. SU CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN.”**, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 3, febrero de 2014, Tomo I, página 683. Décima Época. Registro digital 2005542.

<sup>33</sup> Sirve de apoyo la tesis aislada 1a. CXXXV/2014 (10a.) de rubro **“RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL Y EXTRA CONTRACTUAL. SUS DIFERENCIAS.”**, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 5, abril de 2014, Tomo I, página 816. Décima Época. Registro digital 2006178.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

49. En atención a lo anterior, para tener por acreditada la responsabilidad civil contractual resulta necesario reunir los elementos siguientes: I) la previa existencia de un contrato; II) respecto del cual se incumpla alguna obligación; III) que cause daño y/o perjuicio a la otra parte contratante; y, IV) que permita establecer un nexo causal.
50. Por lo que hace a la responsabilidad civil extracontractual objetiva es necesario que concurren los elementos siguientes: I) la existencia de un objeto peligroso; II) que ocasione un daño; III) a partir del cual pueda establecerse un nexo causal –entre el uso del objeto y perjuicio sufrido–; y, IV) que no medie culpa grave o negligencia inexcusable por parte de la víctima.
51. Mientras que para tener por actualizada la responsabilidad del tipo subjetivo es necesario que se verifiquen los elementos siguientes:
- La existencia de un hecho u omisión ilícito;
  - La causación de un daño jurídicamente relevante;
  - Un nexo causal entre la conducta y el daño; y,
  - Que en lo anterior no medie culpa grave o negligencia inexcusable por parte de la víctima.
52. Estas últimas exigencias obedecen al hecho de que la responsabilidad civil extracontractual de naturaleza subjetiva no se basa en un elemento material u objetivo –como el uso de un objeto que es peligroso por su

## AMPARO DIRECTO 25/2024

propia naturaleza—, sino en un aspecto que puede manifestarse en la intención de causar un daño o, bien, en un descuido o negligencia que transgrede cierto deber general de respeto o el orden jurídico.

53. Así, al resolver el amparo directo 35/2014<sup>34</sup> la extinta Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación consideró, en la parte que interesa, lo siguiente:

(...)

...en la responsabilidad contractual las partes están vinculadas con anterioridad al hecho productor de la responsabilidad, en la extracontractual el vínculo nace por la realización de los hechos dañosos. Por lo que la responsabilidad contractual emana de un acuerdo de voluntades que ha sido transgredido por alguna de las partes, en tanto que la responsabilidad extracontractual deriva del incumplimiento del deber genérico de no afectar a terceros.

La responsabilidad extracontractual puede tratarse de responsabilidad objetiva o subjetiva. La subjetiva se funda en un elemento de carácter psicológico, ya sea porque se comete una acción dañosa o porque se incurre en descuido o negligencia. En cambio, en la objetiva se encuentra ausente el elemento subjetivo, esto es, la culpa o negligencia.

(...)

El comportamiento dañoso puede tratarse de acciones u omisiones. Esto es, puede tratarse de un comportamiento positivo, es decir, una acción. Las omisiones por otro lado, son comportamientos de carácter negativo que consisten en no hacer alguna cosa o no llevar a cabo una determinada conducta.

Las acciones u omisiones sólo son fuente de responsabilidad cuando son ilícitas. Por lo tanto no cualquier hecho u omisión que cause un

---

<sup>34</sup> Fallado el quince de mayo de dos mil quince por unanimidad de cuatro votos de los señores Ministros: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea (Ponente), Jorge Mario Pardo Rebolledo, Olga Sánchez Cordero de García Villegas, y Presidente Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena. Ausente el Ministro José Ramón Cossío Díaz. Los señores Ministros: Pardo Rebolledo y Gutiérrez Ortiz Mena, se reservaron su derecho a formular voto concurrente.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

daño dará lugar a responsabilidad, sino que es necesario que éste sea ilícito y que además se configuren los demás elementos de la responsabilidad.

(...)

54. Siguiendo esa línea de ideas, conviene señalar que al resolver los juicios de amparo directo 42/2012<sup>35</sup>, 44/2012<sup>36</sup>, 45/2012<sup>37</sup>, 30/2013<sup>38</sup> y 31/2013<sup>39</sup>, así como el amparo directo en revisión 5490/2016 la Sala

---

<sup>35</sup> Fallado en sesión de cinco de agosto de dos mil quince por mayoría de tres votos de los señores Ministros: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, quien se reservó el derecho de formular voto concurrente y aclaratorio, José Ramón Cossío Díaz (Ponente) y Presidente Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena, quien se reservó el derecho de formular voto concurrente, en contra de los emitidos por los ministros Jorge Mario Pardo Rebolledo y Olga Sánchez Cordero de García Villegas, quienes se reservaron el derecho de formular voto particular.

<sup>36</sup> Fallado en sesión de cinco de agosto de dos mil quince por mayoría de tres votos de los señores Ministros: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, quien se reservó el derecho de formular voto concurrente y aclaratorio, José Ramón Cossío Díaz (Ponente) y Presidente Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena, quien se reservó el derecho de formular voto concurrente, en contra de los emitidos por los ministros Jorge Mario Pardo Rebolledo y Olga Sánchez Cordero de García Villegas, quienes se reservaron el derecho de formular voto particular.

<sup>37</sup> Fallado en sesión de cinco de agosto de dos mil quince por mayoría de tres votos de los señores Ministros: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, quien se reservó el derecho de formular voto concurrente y aclaratorio, José Ramón Cossío Díaz (Ponente) y Presidente Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena, quien se reservó el derecho de formular voto concurrente, en contra de los emitidos por los ministros Jorge Mario Pardo Rebolledo y Olga Sánchez Cordero de García Villegas, quienes se reservaron el derecho de formular voto particular.

<sup>38</sup> Fallado en sesión de veintiséis de febrero de dos mil catorce por unanimidad de cinco votos de los señores Ministros: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea (Ponente), José Ramón Cossío Díaz, quien se reserva su derecho a formular voto concurrente, Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena, Olga Sánchez Cordero de García Villegas y Presidente Jorge Mario Pardo Rebolledo quien se reserva su derecho a formular voto concurrente.

<sup>39</sup> Fallado en sesión de veintiséis de febrero de dos mil catorce por mayoría de cuatro votos de los señores Ministros: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea (Ponente), José Ramón Cossío Díaz, Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena y Olga Sánchez Cordero

## AMPARO DIRECTO 25/2024

indicada consideró, en esencia, que el hecho ilícito –por acción u omisión– se configura cuando una persona causa un daño a otra al vulnerar una norma jurídica o el deber general de respeto derivado de las buenas costumbres.

55. En ese sentido, de acuerdo con las consideraciones anteriores y con lo establecido en el artículo 1910 citado –para efectos de la responsabilidad civil extracontractual de tipo subjetivo–, el hecho ilícito es la conducta identificable de una persona que produce un daño jurídicamente relevante en perjuicio de otra a partir del incumplimiento de un deber genérico de respeto y cuidado o por incumplir una obligación prevista en un precepto legal.
56. Lo que antecede en la inteligencia de que no todo hecho ilícito requiere estar expresamente previsto en la ley, sino que basta con identificar en el ordenamiento jurídico obligaciones genéricas de cuidado, cuya inobservancia pueda generar responsabilidad.
57. Lo anterior se apoya en las consideraciones sostenidas al resolver el juicio de amparo directo 41/2015<sup>40</sup>, las cuales son del tenor siguiente:

---

de García Villegas, en contra del emitido por el Ministro Presidente Jorge Mario Pardo Rebolledo quien se reserva su derecho para formular voto particular.

<sup>40</sup> Fallado por la extinta Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en sesión de veintitrés de noviembre de dos mil dieciséis por unanimidad de cinco votos de los señores Ministros: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, Jorge Mario Pardo Rebolledo (Ponente), Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena y Norma Lucía Piña Hernández (Presidenta). Los Ministros Zaldívar Lelo de Larrea,

## AMPARO DIRECTO 25/2024

(...)

En ese sentido, *no asiste razón a la quejosa en cuanto a que la responsable no advirtió que no existen normas que obliguen a los propietarios de los establecimientos mercantiles, a establecer medidas de protección civil mínimas, para garantizar la seguridad de los usuarios, pues se insiste, si bien dichas normas no se refieren específicamente al juego gotcha, cuyo servicio presta la hoy quejosa, lo cierto es que sí existen de forma genérica obligaciones para los establecimientos mercantiles, tal y como lo afirmó la responsable. Dichas normas son las siguientes:*

(...)

De lo antes transcrito (*sic*) se desprende la obligación de los establecimientos de contar con medidas de seguridad, así como la existencia de un sistema estatal de protección civil que tiene por objeto vigilar el cumplimiento de estas obligaciones. Aunado a ello, esta normatividad remite al cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas emitidas por el Gobierno Federal, en materia de prevención seguridad y protección civil. *Hipótesis normativas de las cuales se puede desprender válidamente la obligación de cualquier prestador de servicio de señalar y establecer límites cuando el terreno en donde presta su servicio colinda con una cañada.*

(...)

Como se evidencia de la transcripción anterior, contrario a lo que afirma la quejosa *sí existen normas que le imponían obligaciones para garantizar la seguridad de los usuarios de los servicios que presta, cuando existe una zona de riesgo...*

(...)

58. En diverso aspecto, el artículo 2108 del código referido establece:

**Artículo 2108.** Se entiende por daño la pérdida o menoscabo sufrido en el patrimonio por la falta de cumplimiento de una obligación.

---

Cossío Díaz y Piña Hernández, respectivamente se reservan su derecho a formular voto concurrente.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

59. La intelección de ese precepto permite afirmar que el daño es la lesión o detrimento comprobable que sufre la persona afectada por un hecho ilícito en su esfera jurídica, específicamente sobre bienes o intereses que estén protegidos por la ley.
60. Además del daño patrimonial precisado, el diverso 1916 del Código Civil para el Distrito Federal, hoy Ciudad de México reconoce la figura del daño moral en los términos siguientes:

**Artículo 1916.** Por daño moral se entiende la afectación que una persona sufre en sus sentimientos, afectos, creencias, decoro, honor, reputación, vida privada, configuración y aspectos físicos, o bien en la consideración que de sí misma tienen los demás. Se presumirá que hubo daño moral cuando se vulnere o menoscabe ilegítimamente la libertad o la integridad física o psíquica de las personas.

Cuando un hecho u omisión ilícitos produzcan un daño moral, el responsable del mismo tendrá la obligación de repararlo mediante una indemnización en dinero, con independencia de que se haya causado daño material, tanto en responsabilidad contractual como extracontractual. Igual obligación de reparar el daño moral tendrá quien incurra en responsabilidad objetiva conforme al artículo 1913, así como el Estado y sus servidores públicos, conforme a los artículos 1927 y 1928, todos ellos del presente Código.

La acción de reparación no es transmisible a terceros por acto entre vivos y sólo pasa a los herederos de la víctima cuando ésta haya intentado la acción en vida.

El monto de la indemnización lo determinará el juez tomando en cuenta los derechos lesionados, el grado de responsabilidad, la situación económica del responsable, y la de la víctima, así como las demás circunstancias del caso.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

61. Así, la interpretación del precepto jurídico transcrito revela que la actualización del daño moral no exige la existencia de una repercusión económica directa, sino la demostración de que la víctima, a consecuencia de un hecho ilícito, sufrió un menoscabo extrapatrimonial que se manifestó en una afectación negativa en su esfera jurídica, específicamente en el ámbito emocional.
62. En esa virtud, es patente que de acuerdo con la forma en la que está previsto el daño moral resulta autónomo del daño patrimonial; lo que implica que el ejercicio de la acción a que hace referencia el artículo 1916 citado no requiere del ejercicio de otras, pues su configuración y procedencia son independientes.<sup>41</sup>
63. No obstante, sobre ese tema, al resolver el amparo directo 30/2013 mencionado, se sostuvo que, si bien el daño moral puede reclamarse de manera autónoma respecto de las acciones de carácter patrimonial, **la configuración del derecho a la indemnización exige, indefectiblemente, acreditar los elementos de la responsabilidad civil.**<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Lo que se corrobora con el contenido de la tesis aislada 1a. CCXXXIV/2014 (10a.), de rubro **“DAÑO MORAL. LA ACCIÓN PARA RECLAMAR SU REPARACIÓN ES AUTÓNOMA A LA DEMANDA DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS PATRIMONIALES (LEGISLACIÓN DEL DISTRITO FEDERAL).”**, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 7, junio de 2014, Tomo I, página 446. Décima Época. Registro digital 2006734.

<sup>42</sup> Sirve de apoyo a esa consideración la tesis aislada 1a. CCXXXIX/2014 (10a.), de rubro **“DAÑO MORAL. SE GENERA CON INDEPENDENCIA DE QUE LA**

## AMPARO DIRECTO 25/2024

64. Por tanto, resulta necesario abordar el elemento siguiente de esa figura, a saber, el nexo causal.
65. Al respecto, conviene tener presente que la extinta Primera Sala de esta Corte –en los expedientes citados–, consideró, en esencia, que el elemento señalado supone la posibilidad de atribuir y vincular con certeza el daño, como efecto, a una conducta determinada, esto es, al hecho ilícito.
66. En ese sentido, la responsabilidad precisada exige acreditar la existencia de un vínculo causal entre el hecho ilícito y el daño ocasionado; por lo que no basta con demostrar que aquél ocurrió, ni que es contrario a una norma jurídica o a las buenas costumbres, sino que es necesario probar que fue determinante en la producción del resultado, de manera que sea razonable atribuir la existencia de la lesión o el detrimento al hecho.
67. Por consiguiente, si no se demuestra esa conexión causal, no puede imputarse responsabilidad a la persona que realizó determinada acción o la omitió, aun cuando el menoscabo exista y sea jurídicamente relevante.<sup>43</sup>

---

**RESPONSABILIDAD SEA CONTRACTUAL O EXTRACONTRACTUAL.”**, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 7, junio de 2014, Tomo I, página 448. Décima Época. Registro digital 2006804.

<sup>43</sup> Sirve de sustento la tesis aislada 1a. CCXLIII/2014 (10a.), de rubro **“RESPONSABILIDAD SUBJETIVA. PARA QUE SE ACTUALICE ES**

## AMPARO DIRECTO 25/2024

68. En consecuencia, con base en lo expuesto, la responsabilidad civil de naturaleza extracontractual subjetiva se configura cuando es posible establecer un nexo de causalidad entre un hecho ilícito y el daño jurídicamente relevante que sufre una persona, siempre que éste no haya sido ocasionado por culpa o negligencia de la propia parte afectada.
69. Cabe señalar que para que opere esa excluyente de responsabilidad es necesario que el daño haya sido provocado, al menos en parte, por una actuación de la propia víctima, que represente un descuido grave o una temeridad tal que resulte evidente su deber de asumir, total o parcialmente, las consecuencias.
70. Para lo anterior, la conducta de la persona dañada debe implicar una desviación severa y especialmente reprochable respecto del estándar de diligencia exigible en la situación concreta.
71. Sirve de apoyo a esa consideración, por las razones que informa, la jurisprudencia identificada con la clave 1a./J. 41/2024 (11a.) y de rubro **“RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL. PARA QUE SE ACTUALICE LA EXCEPCIÓN DE CULPA O NEGLIGENCIA INEXCUSABLE DE LA VÍCTIMA, ÉSTA DEBE SER GRAVE.”**<sup>44</sup>

---

**NECESARIO ACREDITAR EL NEXO CAUSAL.”**, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 7, junio de 2014, Tomo I, página 461. Décima Época. Registro digital 2006807.

<sup>44</sup> De la extinta Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 35, marzo de 2024, Tomo III, página 2714. Undécima Época. Registro digital 2028383.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

72. Ahora bien, en el caso, la demandada (quejosa) manifestó que el diecinueve de mayo de dos mil diecinueve realizó el reemplazo de la tarjeta *SIM* de la actora, a través de la que era su empleada; lo que, según afirmó, se efectuó a petición de una persona que presentó una identificación oficial a nombre de la usuaria \*\*\*\*\* y que la línea telefónica fue validada con base en el contenido de ese documento.
73. Para acreditar su dicho la quejosa exhibió en el juicio de origen el segundo testimonio, segundo en su orden, del acta número \*\*\*\*\* expedida el uno de octubre de dos mil diecinueve por el corredor público número \*\*\*\*\* de \*\*\*\*\*, en la que ese fedatario hizo constar la existencia de un correo electrónico enviado desde una cuenta asociada a la persona identificada como la trabajadora referida, en el cual esta última expuso los hechos descritos.
74. En ese sentido, es **infundado** lo aducido por la promovente del amparo, pues en el caso **se encuentra acreditada la conducta reclamada por la actora** \*\*\*\*\* –reemplazo de su tarjeta *SIM*–, toda vez que fue expresamente reconocida e incluso alegada por la propia demandada; quien, además, aportó como medio de convicción el documento indicado, con el propósito de demostrar que el reemplazo se realizó de determinada manera y precisó –según se advierte del concepto de violación sintetizado con la letra B–, que aquél no fue objetado por su contraria.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

75. No obstante, la autoridad responsable concluyó que la demandada no aportó prueba alguna con la que demostrara haber solicitado una identificación oficial a la persona que gestionó el reemplazo de la tarjeta *SIM*.
76. También señaló que, en su calidad de prestadora del servicio de telefonía móvil, la demandada tenía la obligación de resguardar y proteger los datos personales de la actora, así como de contar con personal debidamente capacitado para implementar un procedimiento de identificación previo a la expedición y sustitución de la tarjeta *SIM* en el estado de Chihuahua.
77. Por consiguiente, corresponde ahora determinar si existía un deber de cuidado y un estándar de exigibilidad de la conducta que la demandada debía observar al momento de efectuar el reemplazo correspondiente y, de ser el caso, precisar si fue vulnerado o no, considerando el procedimiento que, según la propia empresa, siguió.
78. En función de lo anterior, deberá resolverse si la demandada incurrió en responsabilidad.
79. Con ese propósito, resulta pertinente contextualizar el fenómeno conocido como *SIM swapping*, también referido como duplicación o intercambio de *SIM*.
80. Al respecto, es útil la información difundida por el extinto Instituto Federal de Telecomunicaciones, la cual se considera un hecho notorio

## AMPARO DIRECTO 25/2024

en términos del artículo 88 del Código Federal de Procedimientos Civiles<sup>45</sup>.

81. Así, debe señalarse que el funcionamiento del servicio de telefonía móvil, también conocido como servicio móvil o telefonía celular, permite a las personas usuarias conectarse a la red telefónica pública mediante una red inalámbrica, a través de la cual pueden originar y recibir llamadas telefónicas, enviar y recibir mensajes de texto (*SMS*), así como acceder a servicios de datos, incluyendo conexión a internet.<sup>46</sup>
82. En términos generales, la telefonía móvil opera bajo dos modalidades: postpago, que implica un intercambio previo de información entre las partes para acordar los servicios a contratar y montos a pagar; así como prepago, el cual implica escasa o nula interacción previa, y opera a partir de recargas periódicas realizadas por la persona usuaria.
83. Lo anterior constituye el entorno dentro del cual se utiliza la tarjeta *SIM* (*Subscriber Identity Module*)<sup>47</sup>, término que se refiere a un módulo de

---

<sup>45</sup> **Artículo 88.** Los hechos notorios pueden ser invocados por el tribunal, aunque no hayan sido alegados ni probados por las partes.

<sup>46</sup> Instituto Federal de Telecomunicaciones. *Sabías qué...*

<https://www.ift.org.mx/usuarios-telefonía-movil/sabias-que-0%20>

<sup>47</sup> Anexo I, numeral 1, fracción VII, del “ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil y se abroga el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicado el 30 de agosto de 2011, así como la metodología de mediciones del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicada el 27 de junio de 2012.”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el diecisiete de enero de dos mil dieciocho.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

identificación del suscriptor, esto es: un dispositivo “...*inteligente desmontable usado en equipos terminales que almacenan de forma segura la clave de servicio del usuario final para identificarse ante la Red Pública de Telecomunicaciones.*”<sup>48</sup> En ese sentido, las personas usuarias:

...acceden a los servicios de telecomunicaciones móviles por medio de un equipo terminal móvil (teléfono móvil), ya sea: i) de baja gama o básicos, que permiten la transmisión de voz, mensajes de texto y acceso a contenidos. en Internet limitados; o ii) de alta gama o inteligentes (*smartphones*, en inglés), que también permiten el acceso al *SBAM* e incluyen diversas funcionalidades y aplicaciones.

Por otro lado, para que los equipos terminales móviles puedan conectarse a las redes de telecomunicaciones se requiere de una tarjeta inteligente conocida como tarjeta *SIM*, la cual constituye un componente fundamental en la provisión de servicios móviles ya que proporciona acceso seguro, identificable y autenticado a las redes de telecomunicaciones móviles.<sup>49</sup>

84. Así, una tarjeta *SIM* constituye un conjunto de datos que están almacenados en un chip inteligente contenido en una tarjeta de plástico, la cual se inserta en un dispositivo móvil<sup>50</sup> con el objeto de permitir la

---

<sup>48</sup> Instituto Federal de Telecomunicaciones. *Estudio de mercado sobre canales de distribución de servicios y productos relacionados a servicios de telecomunicaciones móviles*, (2024, enero), p. 4.

[https://www.ift.org.mx/sites/default/files/estudio\\_de\\_mercado\\_sobre\\_canales\\_de\\_distribucion\\_vfinal.pdf](https://www.ift.org.mx/sites/default/files/estudio_de_mercado_sobre_canales_de_distribucion_vfinal.pdf)

<sup>49</sup> *Ibidem*, p. 13.

<sup>50</sup> Anexo Único, Artículo CUARTO, fracción X, del acuerdo señalado, el cual es del tenor siguiente:

(...)

**CUARTO.** Para efecto de los presentes lineamientos, además de las definiciones previstas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones legales y administrativas aplicables, se entenderá por:

## AMPARO DIRECTO 25/2024

autenticación técnica de una suscripción ante la red de la proveedora de servicios de telecomunicaciones.

85. Para lo anterior la tarjeta *SIM* almacena información esencial, como el código *IMSI (International Mobile Subscriber Identity)*<sup>51</sup>, el cual se integra hasta por quince dígitos que identifican una sola suscripción:

- Los tres primeros representan el Indicativo de País (*MCC o Mobile Country Code*) y éste es asignado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT);
- Los tres siguientes constituyen el Código de Red Móvil (*MNC o Mobile Network Code*), el cual es administrado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y concedido a las proveedoras de servicios móviles; y,
- Los nueve últimos corresponden al Número de Identificación de Suscripción al Servicio Móvil y su función es identificar cada suscripción en particular dentro de la red (*MSIN o Mobile Subscription Identification Number*) y es administrado directamente por las proveedoras de servicios móviles que cuenten con un código de red móvil asignado por el instituto referido.<sup>52</sup>

---

(...)

**X.** Equipo Terminal Móvil: Equipo que utiliza el usuario final para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública con el propósito de tener acceso y/o recibir uno o más servicios de telecomunicaciones;

(...)

<sup>51</sup> Anexo I, numeral 1, fracción III, del acuerdo señalado, el cual es del tenor siguiente:

(...)

**III.** *IMSI*: Identidad Internacional de suscriptor móvil (del inglés, *International Mobile Subscriber Identity*);

(...)

<sup>52</sup> Conforme al numeral 12 del Anexo A del “*ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite “El Plan Técnico*

## AMPARO DIRECTO 25/2024

86. De tal manera que su estructura es la siguiente:

Indicativo de País Mobile Country Code (MCC) 3-dígitos	Código de Red Móvil Mobile Network Code (MNC) 3-dígitos	Número de Identificación de Suscripción al Servicio Móvil Mobile Subscription Identification Number (MSIN) 9-dígitos
IMSI		

87. Así, la función principal de una tarjeta *SIM* es almacenar, entre otros datos, la clave que permite identificar de manera única una suscripción ante la red de la proveedora de servicios de telecomunicaciones.

88. En otras palabras, los datos contenidos en la tarjeta *SIM* permiten que la red móvil reconozca y autorice la suscripción –el servicio móvil– y, al mismo tiempo, sirven para vincular la *SIM* a un *MSISDN* (*Mobile Station International Subscriber Directory Number*), el cual es el número de teléfono que la persona usuaria utiliza a través de la *SIM* para comunicarse y acceder a los servicios inherentes a la telefonía móvil.

89. Lo anterior, en la inteligencia de que el *MSISDN* (número o línea de teléfono móvil) no se almacena en la tarjeta *SIM*, sino que está registrado y asociado a ésta a través del *IMSI* en la base de datos de la compañía de telefonía móvil respectiva, quien administra la relación entre *IMSI* y *MSISDN* a fin de prestar sus servicios.

---

*Fundamental de Numeración, el Plan Técnico Fundamental de Señalización y la modificación a las Reglas de Portabilidad Numérica, publicadas el 12 de noviembre de 2014*”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el once de mayo de dos mil dieciocho.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

90. Con ese propósito, la tarjeta *SIM* ha evolucionado a distintos formatos: estándar, micro y nano. También existe la denominada *eSIM* (*embedded SIM*) la cual se encuentra integrada en el hardware del dispositivo y permite su activación remota, sin requerir una tarjeta física; sin embargo, con independencia de su tamaño o presentación, todas las versiones sirven para la misma función.
91. Es decir, en todos los casos, la tarjeta *SIM* sirve, esencialmente, para identificar una línea telefónica ante una red de telecomunicaciones, a fin de que la persona usuaria pueda acceder a servicios de esa materia.
92. Ahora bien, sobre el fenómeno del *SIM swapping*, la Policía Cibernética de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de Ciudad de México señaló que es *“un fraude...el cual suplanta la identidad de clientes de instituciones bancarias por medio del número telefónico; el delincuente marca para pedir la cancelación y reposición del SIM, y de esta forma accede a las cuentas bancarias ligadas al dispositivo móvil.”*<sup>53</sup>
93. Asimismo, esa autoridad refirió lo siguiente:

(...)

Personal de la SSC detectó que el modo de operar de las personas dedicadas a este tipo de actividad consiste en llamar a la compañía telefónica de un ciudadano haciéndose pasar por él para pedir la

---

<sup>53</sup> Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México. *Policía Cibernética de la SSC alerta a la ciudadanía sobre nueva modalidad de fraude denominada “Sim Swapping” o “Duplicación de SIM”*.

<https://www.ssc.cdmx.gob.mx/blog/post/policia-cibernetica-de-la-ssc-alerta-la-ciudadania-sobre-nueva-modalidad-de-fraude-denominada-sim-swapping-o-duplicacion-de-sim>

## AMPARO DIRECTO 25/2024

cancelación y reposición de su *SIM*. **De este modo, el delincuente accede a las cuentas bancarias ligadas al teléfono.**

Cabe mencionar que, el número telefónico no basta para tomar la posesión de la banca electrónica. Por ello, los cibercriminales obtienen datos por medio de ingeniería social, a través de internet y redes sociales, con lo que complementan la información de autenticidad.

A través de la línea telefónica, el defraudador valida aplicaciones y activa servicios que le permiten obtener claves de desbloqueo de la banca electrónica, para tener el control de ellas.

(...)<sup>54</sup>

94. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros indicó que es “...una forma de robo de identidad cibernética, en la que los delincuentes buscan tener acceso a las claves o datos confidenciales de las cuentas bancarias de las y los usuarios.”<sup>55</sup>
95. Además, ese organismo precisó que el *modus operandi* consiste, esencialmente, en que una persona, apoyada en una identificación falsa, **solicita a la compañía telefónica el cambio de una tarjeta SIM, para así estar en aptitud de iniciar sesión en las diversas cuentas que utilizan mensajes de texto**<sup>56</sup> como método de autenticación para recibir códigos de verificación; por tanto, dice, ese tipo de fraude no se

---

<sup>54</sup> Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México. (2020, 29 de octubre). *Policía Cibernética de la SSC alerta a la ciudadanía sobre nueva modalidad de fraude denominada “Sim Swapping” o “Duplicación de Sim”*. [https://www.ssc.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/2191-policia-cibernetica-de-la-ssc-alerta-la-ciudadania-sobre-nueva-modalidad-de-fraude-denominada-sim-swapping-o-duplicacion-de-sim?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.ssc.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/2191-policia-cibernetica-de-la-ssc-alerta-la-ciudadania-sobre-nueva-modalidad-de-fraude-denominada-sim-swapping-o-duplicacion-de-sim?utm_source=chatgpt.com)

<sup>55</sup> Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. *Modalidad de fraude también conocido como SIM Swapping*. <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1594&idcat=3>

<sup>56</sup> También conocidos por su acrónimo *SMS* (*Short Message Service* – Servicios de Mensajes Cortos).

## AMPARO DIRECTO 25/2024

limita al robo de información bancaria, **ya que también permite el acceso a contactos e información personal.**

96. A partir de lo anterior, se puede afirmar que el *SIM swapping* es una práctica delictiva mediante la cual una persona malintencionada obtiene el control de la línea telefónica móvil de otra, al realizar una solicitud fraudulenta al proveedor del servicio para reemplazar la tarjeta *SIM* correspondiente, esto utilizando información obtenida a través de un tercero o de la propia víctima mediante técnicas de ingeniería social.
97. Entonces, al lograr el reemplazo de la tarjeta *SIM*, la original es deshabilitada y los datos de la nueva tarjeta *SIM*, ahora en poder de la persona atacante, son asociados al número telefónico correspondiente, por lo que ésta queda en posibilidad de recibir llamadas, mensajes de texto y, en particular, los códigos de verificación enviados por instituciones financieras y/o plataformas digitales a través de mensajes de texto (*SMS*), como si fuera la persona titular de la línea; lo que le permite restablecer contraseñas para acceder de manera no autorizada a cuentas bancarias, correos electrónicos, redes sociales, información personal, etcétera.
98. Lo anterior obedece a que, para el acceso a aplicaciones, cuentas y plataformas digitales, es posible utilizar la línea telefónica como segundo factor de verificación o autenticación<sup>57</sup>; en esa virtud, el *SIM*

---

<sup>57</sup> De acuerdo con Microsoft:

## AMPARO DIRECTO 25/2024

*swapping* representa un riesgo significativo para la protección de datos personales, integridad patrimonial y seguridad digital.

99. Para ilustrar la gravedad del problema, es útil el “*Estudio del SIM Swapping en México*”<sup>58</sup>, elaborado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en el que señaló que no existen estadísticas específicas sobre la incidencia de ese fenómeno, porque no cuenta con un tipo penal que lo identifique y sancione de manera expresa.
100. Empero, el estudio advierte que, atendiendo a sus características, el *SIM swapping* ha sido clasificado como una modalidad de fraude, suplantación de identidad o robo de identidad, por lo que es posible que

---

La autenticación en dos fases (2FA) es un método de seguridad de administración de identidad y acceso que requiere dos formas de identificación para acceder a los recursos y los datos.

(...)

Métodos de autenticación de 2FA

Hay varios métodos de autenticación cuando se utiliza la autenticación en dos fases...

(...)

Verificación por SMS

La mensajería de texto o SMS se puede utilizar como una forma de autenticación en dos fases cuando se envía un mensaje a un número de teléfono de confianza. El usuario deberá interactuar con el texto o utilizar un código de un solo uso para verificar su identidad en un sitio o una aplicación.

(...)

Consultable en:

<https://www.microsoft.com/es-mx/security/business/security-101/what-is-two-factor-authentication-2fa>

<sup>58</sup> Instituto Federal de Telecomunicaciones. *Estudio del SIM Swapping en México*. Recuperado de <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/estudio-del-sim-swapping-en-mexico>

<<Las gráficas, cuadros e información señalados a lo largo del párrafo 91 de esta sentencia fueron obtenidos del documento citado.>>

## AMPARO DIRECTO 25/2024

los casos ocurridos se encuentren registrados dentro de las estadísticas correspondientes a esos delitos.

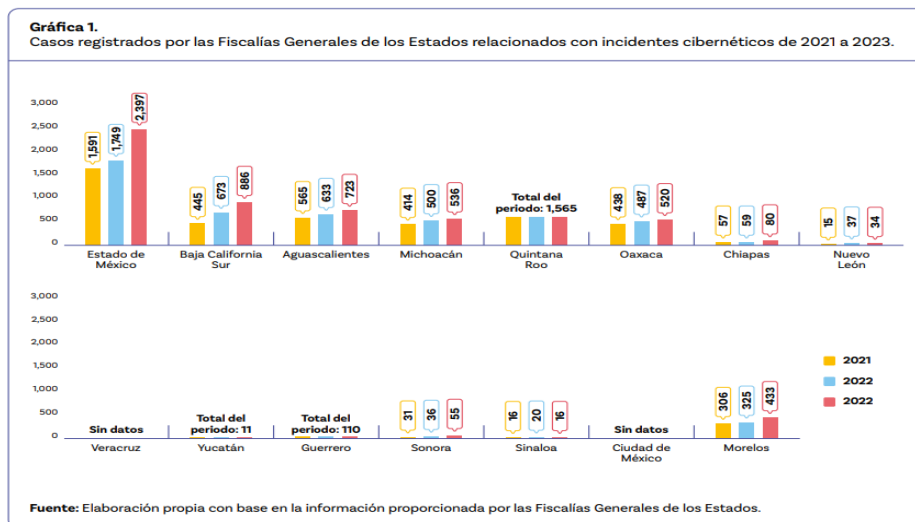
101. Así, con base en esa información, el organismo realizó requerimientos a diversos organismos y sus informes revelaron lo siguiente:

**Fiscalías Generales de los Estados:** Se requirió a treinta y dos fiscalías, pero sólo quince dieron respuesta.

La gráfica 1 presenta las carpetas de investigación iniciadas por las fiscalías estatales en relación con incidentes cibernéticos.

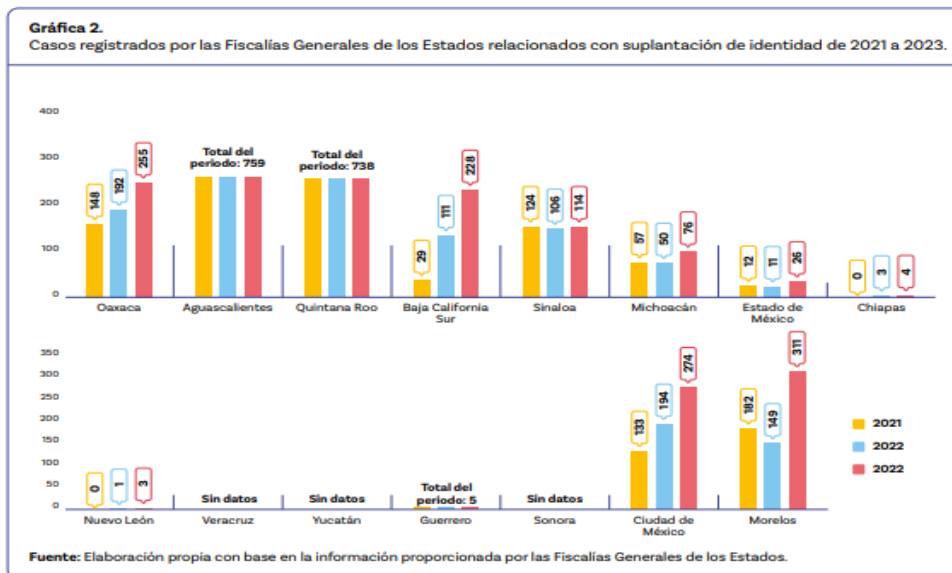
Entre las entidades que respondieron, el Estado de México reportó la mayor cantidad de casos, mientras que Nuevo León registró la menor.

En tanto, Veracruz y Ciudad de México no proporcionaron datos, y la cifra de Quintana Roo corresponde al total acumulado de 2021 a 2023, sin desglose anual.



Luego, con la intención de visualizar posibles casos de *SIM swapping*, el instituto solicitó información sobre cuántos de esos casos estaban relacionados con la suplantación de identidad.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

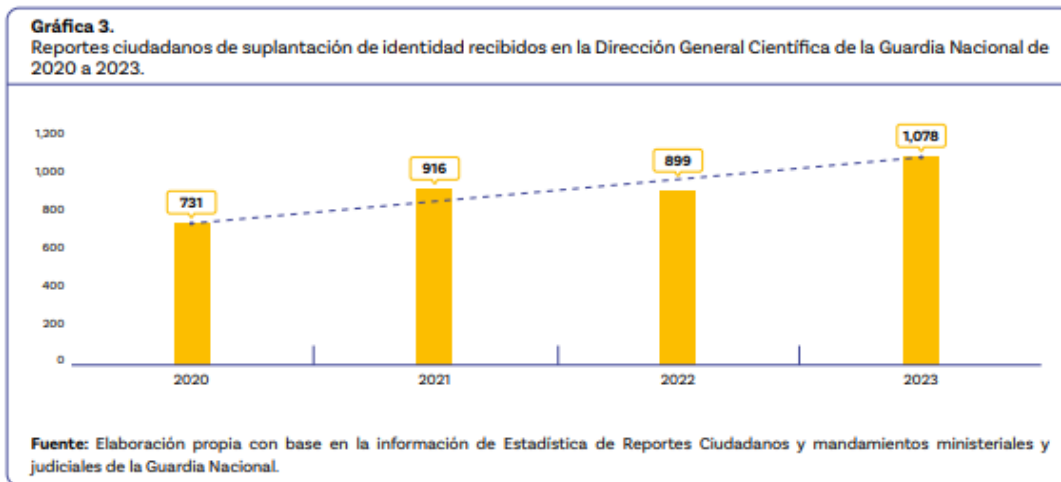


La gráfica 2 muestra los datos proporcionados por las fiscalías sobre delitos cibernéticos relacionados con suplantación de identidad. Oaxaca, Morelos y Ciudad de México reportaron las cifras más altas, mientras que Nuevo León registró la menor incidencia. Veracruz, Yucatán y Sonora no cuentan con información en esta categoría, y tanto Aguascalientes como Quintana Roo reportaron el total acumulado de casos entre 2021 y 2023, sin desglosarlos por año.

Posteriormente, el organismo solicitó a las fiscalías que informaron el número específico de casos de *SIM swapping*, siendo la de Quintana Roo la única que respondió en el sentido de tener dos carpetas de investigación abiertas.

**Guardia Nacional:** En respuesta al requerimiento, esa autoridad informó que en dos mil veintiuno, dos mil veintidós y dos mil veintitrés registró 916, 899 y 1,078 incidentes por suplantación de identidad, respectivamente. Sin embargo, no cuenta con un desglose que permita identificar cuántos de esos casos estuvieron vinculados con la duplicación de tarjetas *SIM*.

## AMPARO DIRECTO 25/2024



**Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros:** Informó que ante reclamaciones relacionadas con posibles robos de identidad tramita un procedimiento identificado como *Protocolo PORI*. Así, reportó que en dos mil diecinueve recibió 6,575 reclamaciones de ese tipo, que se redujeron considerablemente en dos mil veinte, luego aumentaron un poco en dos mil veintiuno y redujeron en dos mil veintidós; como se advierte del cuadro siguiente:

**Cuadro 1.**  
Evolución del total de las reclamaciones monetarias de la Banca y las reclamaciones con procedimiento por posible robo de identidad ante la CONDUSEF (2019-2022).

Reclamaciones monetarias de la Banca iniciadas en la CONDUSEF	2019	2020	Variación anual (%)	2021	Variación anual (%)	2022	Variación anual (%)
Total de Reclamaciones	310,200	192,345	-38	252,170	31.1	230,698	-8.5
Reclamaciones con procedimiento PORI	6,575	2,383	-63.8	2,849	19.6	2,325	-18.4
Peso relativo Reclamaciones PORI	2.1	1.2		1.1		1	

**Fuente:** Elaboración propia con base en información del Anuario Estadístico 2020, 2021 y 2022 de la CONDUSEF.

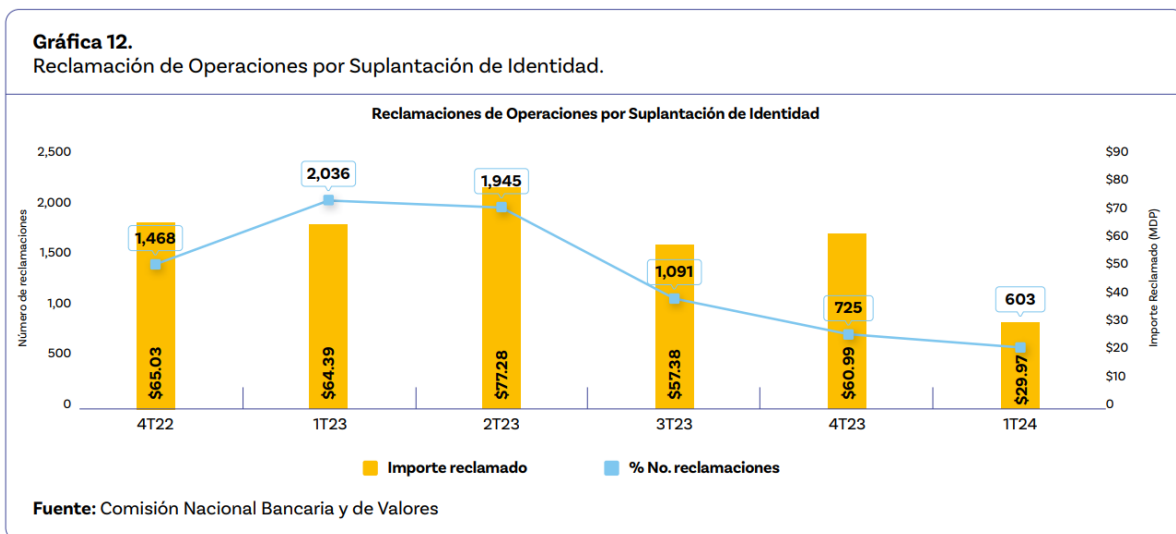
Asimismo, comunicó que entre febrero de dos mil veintidós y junio de dos mil veinticuatro 211,673 personas usuarias presentaron quejas electrónicas a través del portal electrónico del organismo referido, de las cuales 66,229 completaron una encuesta al final.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

Los resultados de esa encuesta revelaron que el 46.4% de los fraudes estuvieron relacionados con cuentas de depósito y el 33.3% con créditos. En cuanto a esas modalidades, el 35.8% de las personas afectadas consideró que fueron engañadas a través de llamadas telefónicas que aparentaban provenir de su banco; el 22.2% recibieron mensajes de texto o vía *WhatsApp* solicitando información o alertando de supuestos cargos sospechosos y el 18.9% reportó haber ingresado a un portal que parecía ser legítimo, pero que resultó ser falso.

**Asociación de Bancos de México:** Según el estudio, durante dos mil veinte el instituto relativo recibió de la asociación señalada un listado de 104 posibles casos relacionados con *SIM swapping*, presentados por personas usuarias de servicios financieros y del servicio móvil de los concesionarios *AT&T*, *Movistar* y *Telcel*.

**Comisión Nacional Bancaria y de Valores:** Comunicó que las reclamaciones por suplantación de identidad presentaron su mayor expresión en el primer trimestre de dos mil veintitrés, esto es 2,036 reclamaciones, y para dos mil veinticuatro se registraron 603 reclamaciones; como se aprecia de la gráfica siguiente:

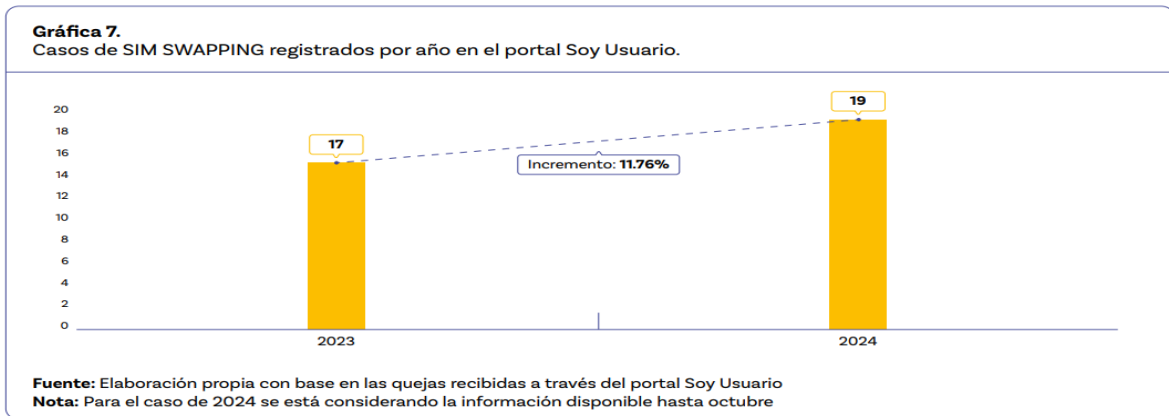


Por último, el propio instituto señaló que el portal *Soy Usuario* permite presentar inconformidades cuando las personas consideren que sus

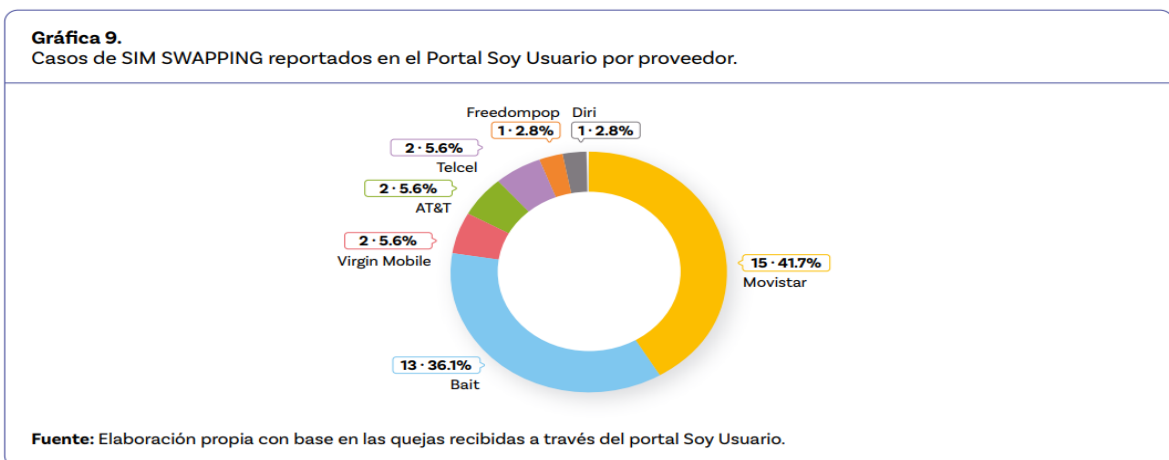
## AMPARO DIRECTO 25/2024

derechos han sido vulnerados. De ahí identificó las inconformidades que conforme a su narrativa podrían estar relacionadas con un caso de *SIM swapping*, pues las partes inconformes señalaron que su tarjeta *SIM* fue cambiada y utilizada indebidamente por un tercero.

En ese sentido, el instituto precisó que en dos mil veintitrés se registraron 17 casos de *SIM swapping*, mientras que de enero a octubre de dos mil veinticuatro se reportaron 19 casos.



Asimismo, señaló que durante ese periodo *Movistar* concentró el mayor número de inconformidades por casos de *SIM swapping*, con 15 reportes (41.7%), le siguió *Bait* con 13 casos (36.1%), mientras que *Virgin Mobile*, *AT&T* y *Telcel* registraron 2 casos cada una (5.6%), y *FreedomPop* y *Diri* 1 caso cada una (2.8%).



## AMPARO DIRECTO 25/2024

102. Ahora bien, el análisis de los datos señalados revela que el fenómeno del *SIM swapping* en México presenta una problemática jurídica significativa: la ausencia de una tipificación penal específica dificulta su identificación precisa y, por ende, su investigación y sanción.
103. Conforme al estudio mencionado, es probable que, debido a esa falta de tipificación, los incidentes que podrían derivar de hechos relacionados con *SIM swapping* –según lo expuesto en sus antecedentes– se estén registrando como fraude, suplantación de identidad o robo de identidad.
104. Sin embargo, si bien esas clasificaciones jurídicas puedan generar dificultades en la recolección de datos específicos, los aportados por el estudio referido sí son de utilidad para advertir lo siguiente: **I)** la existencia de un patrón de conducta que se traduce en la intención que tiene una persona de obtener el control de la línea móvil de otra, con el objetivo de eludir, vulnerar o burlar su seguridad para acceder a los servicios bancarios, información confidencial o plataformas digitales que se encuentren vinculados con su número telefónico; y, **II)** que se trata de una práctica que, a pesar de presentar variaciones en la cantidad de denuncias, se mantiene de forma persistente.
105. En ese sentido, si bien los datos recabados en el estudio citado no son idóneos para cuantificar con exactitud los casos de *SIM swapping* en México, **sí permiten confirmar la existencia de ese fenómeno como un riesgo latente para las personas que utilizan una tarjeta SIM,**

## AMPARO DIRECTO 25/2024

pues, como se indicó, al obtener una tercera persona el reemplazo de una tarjeta *SIM*, la original –en poder de la auténtica persona usuaria– es deshabilitada por quien provee el servicio de telefonía y los datos de la nueva *SIM* –ya en poder del atacante–, son asociadas por esa concesionaria al número telefónico de la usuaria –por ser quien administra este último y gestiona el servicio–, lo que le permite recibir llamadas, mensajes de texto (*SMS*) y códigos de verificación o autenticación enviados por bancos o plataformas digitales, actuando como si fuera el titular de la línea para acceder sin autorización a cuentas bancarias, correos electrónicos, redes sociales, información personal, etcétera.

106. Corresponde ahora determinar si las personas concesionarias del servicio de telefonía móvil estaban jurídicamente obligadas a observar un deber de cuidado o a adoptar medidas razonables de prevención frente al riesgo que implica la práctica conocida como *SIM swapping*.

107. En atención a ese propósito, resulta pertinente traer a contexto el contenido de los preceptos jurídicos que estaban vigentes y, por ende, resultaban aplicables, al momento en que ocurrieron los hechos que motivaron el juicio de origen.

108. Así, los artículos 1º; 3º, fracciones XII, XIV, XLIV, LXVIII y LXXI; 66; 67, fracción I; 190, fracción V, VI, párrafo primero, VII y XII; 191, fracción II y párrafos tercero, cuarto y quinto de la Ley Federal de

## AMPARO DIRECTO 25/2024

Telecomunicaciones y Radiodifusión<sup>59</sup> –vigente al diecinueve de mayo de dos mil diecinueve– eran del tenor siguiente:

**Artículo 1.** La presente Ley es de orden público y tiene por objeto regular el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes públicas de telecomunicaciones, el acceso a la infraestructura activa y pasiva, los recursos orbitales, la comunicación vía satélite, la prestación de los servicios públicos de interés general de telecomunicaciones y radiodifusión, y la convergencia entre éstos, los derechos de los usuarios y las audiencias, y el proceso de competencia y libre concurrencia en estos sectores, para que contribuyan a los fines y al ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 6o., 7o., 27 y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**Artículo 3.** Para los efectos de esta Ley se entenderá por:

(...)

**XII.** Concesión única: Acto administrativo mediante el cual el Instituto confiere el derecho para prestar de manera convergente, todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones o radiodifusión. En caso de que el concesionario requiera utilizar bandas del espectro radioeléctrico o recursos orbitales, deberá obtenerlos conforme a los términos y modalidades establecidas en esta Ley;

(...)

**XIV.** Concesionario: Persona física o moral, titular de una concesión de las previstas en esta Ley;

(...)

**XLIV.** Portabilidad: Derecho de los usuarios de conservar el mismo número telefónico al cambiarse de concesionario o prestador de servicio;

(...)

**LXVIII.** Telecomunicaciones: Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información

---

<sup>59</sup> Publicada en el Diario Oficial de la Federación el catorce de julio de dos mil catorce y abrogada mediante decreto difundido el dieciséis de julio de dos mil veinticinco.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión;

(...)

**LXXI.** Usuario final: Persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.

**Artículo 66.** Se requerirá concesión única para prestar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión.

**Artículo 67.** De acuerdo con sus fines, la concesión única será:

**I.** Para uso comercial: Confiere el derecho a personas físicas o morales para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y de radiodifusión, con fines de lucro a través de una red pública de telecomunicaciones;

(...)

**Artículo 190.** Los concesionarios de telecomunicaciones y, en su caso, los autorizados deberán:

(...)

**V.** Establecer procedimientos expeditos para recibir los reportes de los usuarios del robo o extravío de los equipos o dispositivos terminales móviles y para que el usuario acredite la titularidad de los servicios contratados. Dicho reporte deberá incluir, en su caso, el código de identidad de fabricación del equipo;

(...)

**VI.** Realizar la suspensión del servicio de los equipos o dispositivos terminales móviles reportados como robados o extraviados, a solicitud del titular [...]

(...)

**VII.** Realizar el bloqueo inmediato de líneas de comunicación móvil que funcionen bajo cualquier esquema de contratación reportadas por los titulares o propietarios, utilizando cualquier medio, como robadas o extraviadas (...) así como, realizar la suspensión inmediata del servicio de telefonía móvil cuando así lo instruya (...) la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos, de conformidad con lo establecido en las disposiciones administrativas y legales aplicables;

(...)

## AMPARO DIRECTO 25/2024

**XII.** Realizar bajo la coordinación del Instituto los estudios e investigaciones que tengan por objeto el desarrollo de soluciones tecnológicas que permitan inhibir y combatir la utilización de equipos de telecomunicaciones para la comisión de delitos o actualización de riesgos o amenazas a la seguridad nacional. Los concesionarios que operen redes públicas de telecomunicaciones podrán voluntariamente constituir una organización que tenga como fin la realización de los citados estudios e investigaciones. Los resultados que se obtengan se registrarán en un informe anual que se remitirá al Instituto, al Congreso de la Unión y al Ejecutivo Federal.

**Artículo 191.** Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables.

Son derechos de los usuarios:

(...)

**II.** A la protección de los datos personales en términos de las leyes aplicables;

(...)

Los concesionarios y autorizados deberán entregar a los usuarios una carta que contenga los derechos que esta Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor reconocen, la cual podrá ser enviada a través de medios electrónicos.

El Instituto y la PROFECO determinarán los derechos mínimos que deben incluirse en la carta referida.

Los derechos mínimos a que se refiere el párrafo anterior, deberán difundirse de manera permanente por el Instituto, la PROFECO, los concesionarios y los autorizados, en sus respectivos portales de Internet y se entregará a los usuarios al contratarse el servicio que corresponda.

109. La interpretación realizada a los preceptos jurídicos transcritos pone de manifiesto que el objeto de la ley referida era regular, entre otras cuestiones, lo relativo a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión en relación con los derechos de las personas usuarias –artículo 1º–.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

110. Así, para la correcta aplicación de esa ley, se definieron conceptos como el de “usuario final”, que se refiere a la persona que utiliza un servicio de “telecomunicaciones”, el cual es entendido como la transmisión o recepción de información y datos por medios electromagnéticos, siendo estos prestados por un “concesionario” autorizado mediante una “concesión única” para “uso comercial”, de tal manera que también se reconoce el derecho de “portabilidad”, que permite a los usuarios conservar su número telefónico al cambiar de proveedora –artículo 3°, fracciones XII, XIV, XLIV, LXVIII y LXXI; 66 y 67, fracción I–.

111. Asimismo, se advierte que un aspecto central de ese régimen legal es **la protección efectiva de las personas usuarias frente a situaciones que puedan comprometer su seguridad o patrimonio, como el robo o extravío de dispositivos móviles.**

112. Lo anterior, toda vez que se estableció el deber de las partes concesionarias de contar con procedimientos expeditos para la recepción de reportes de robo o pérdida, a través de los cuales las personas usuarias pudieran acreditar la titularidad del servicio. Además, ante esos incidentes la ley relativa facultaba a aquéllas a suspender el servicio correspondiente y bloquear de forma inmediata tanto las líneas como los dispositivos involucrados –artículo 190, fracciones V, VI y VII–.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

113. También, cuando mediara solicitud o instrucción de la autoridad competente, las partes concesionarias estaban obligadas a suspender los servicios prestados para evitar la comisión de delitos –artículo 190, fracción VII–.
114. Incluso, se precisó que las personas concesionarias realizarían, en colaboración con el Instituto Federal de Telecomunicaciones, estudios e investigaciones cuyo objeto fuera desarrollar soluciones tecnológicas orientadas a inhibir y combatir el uso indebido de servicios móviles con fines ilícitos o en perjuicio de la seguridad nacional –artículo 190, fracción XII–.
115. En concordancia con lo anterior, se estableció que las personas usuarias gozarían de los derechos previstos en la ley referida, en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en los demás ordenamientos aplicables –artículo 191, párrafo primero–.
116. En particular, se destacó expresamente el derecho a la protección de datos personales y se impuso a las partes concesionarias el deber de entregar a las usuarias una carta que estableciera el catálogo mínimo de derechos que les correspondían, así como coadyuvar en su difusión –artículo 191, fracción II, y párrafos tercero, cuarto y quinto–.
117. Por consiguiente, el seis de julio de dos mil quince se publicó en el Diario Oficial de la Federación el *“ACUERDO mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de*

## AMPARO DIRECTO 25/2024

*Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.”, el cual resulta aplicable en el presente asunto considerando la fecha en que sucedieron los hechos que motivaron la controversia de origen –diecinueve de mayo de dos mil diecinueve–.*

118. Instrumento que prevé, entre otros derechos, a la privacidad y a la protección de datos personales, así como de las comunicaciones y de los datos que las identifiquen, en los términos siguientes:

(...)

### **26. Protección de tus datos personales.**

TÚ TIENES DERECHO a que **el proveedor resguarde y proteja** tu información personal, como tu nombre, domicilio, correo electrónico, **número telefónico** y otros.

Asimismo, tiene la obligación de informarte qué datos recaba de ti y con qué fines los utilizará a través de un aviso de privacidad. Tienes derecho a que los datos que proporcionaste sean usados únicamente para los fines que autorizaste y en todo momento, tienes derecho a la seguridad del resguardo de los mismos.

En cualquier caso, puedes Acceder, Rectificar, Cancelar tu información y Oponerte a su uso, lo cual se conoce comúnmente como "Derechos ARCO".

En caso de pérdida o daño causado a tus datos personales, el proveedor debe notificarte.

### **27. Protección de tus comunicaciones y los datos que las identifiquen.**

TÚ TIENES DERECHO a que **el proveedor resguarde y proteja tus comunicaciones, así como los datos que identifiquen las mismas**, tales como fecha, hora y duración de las llamadas, mensajes o datos

## AMPARO DIRECTO 25/2024

que identifiquen el origen y destino de éstos, entre otros, garantizando su confidencialidad y privacidad.

(...)

119. La intelección de los numerales transcritos revela que las partes concesionarias, en el marco de los servicios de telecomunicaciones, están obligadas a resguardar y proteger la información personal de las personas usuarias, a informar qué datos recaban y con qué finalidad serán utilizados, así como a notificar de manera oportuna cualquier pérdida, uso indebido o daño que los afecte.

120. Además, se reconoce el derecho a ejercer los llamados “Derechos ARCO”, los cuales suponen acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto del tratamiento de su información personal.

121. También, se advierte que **el resguardo y la protección de las comunicaciones y de los datos que las identifican corresponden a las proveedoras del servicio**, por lo cual deben garantizar la confidencialidad y privacidad de los registros y elementos que les son inherentes, tales como fecha, hora y duración de las llamadas, mensajes o datos que identifiquen el origen y destino de éstos, entre otros, **como la asociación del número telefónico (MSISDN) a una tarjeta SIM, pues éstos también son datos que identifican las comunicaciones de la persona usuaria.**

122. En ese sentido, a pesar de que los hechos del asunto en estudio no se enmarcan directamente como un supuesto de tratamiento indebido de

## AMPARO DIRECTO 25/2024

datos personales, sí resulta pertinente considerar el marco normativo vigente y específico en esa materia al momento en que se verificaron los hechos, pues, el tratamiento que da al número telefónico el *“ACUERDO mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.”* es, según su numeral 26, el de información personal dentro del precepto que prevé la protección a datos personales.

123. Lo anterior, con el fin de determinar si frente a los datos e información personales de las personas usuarias existía un estándar legal de diligencia mínima y resguardo esperados en relación con su manejo, custodia y protección a cargo de las concesionarias que prestan servicios de telecomunicaciones.

124. Así, los artículos 1º; 2º; 3º, fracciones V y IX, XVII y XVIII; 6º, 7º, último párrafo; 19; 28 y 34, fracción I, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares<sup>60</sup> aplicable señalaban lo siguiente:

**Artículo 1.** La presente Ley es de orden público y de observancia general en toda la República y tiene por objeto la protección de los datos personales en posesión de los particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de

---

<sup>60</sup> Publicada en el Diario Oficial de la Federación el cinco de julio de dos mil diez y abrogada mediante decreto difundido el veinte de marzo de dos mil veintitrés.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas.

**Artículo 2.** Son sujetos regulados por esta Ley, los particulares sean personas físicas o morales de carácter privado que lleven a cabo el tratamiento de datos personales, con excepción de:

I. Las sociedades de información crediticia en los supuestos de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y demás disposiciones aplicables, y

II. Las personas que lleven a cabo la recolección y almacenamiento de datos personales, que sea para uso exclusivamente personal, y sin fines de divulgación o utilización comercial.

**Artículo 3.** Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

(...)

V. Datos personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable

(...)

IX. Encargado: La persona física o jurídica que sola o conjuntamente con otras trate datos personales por cuenta del responsable.

(...)

XIV. Responsable: Persona física o moral de carácter privado que decide sobre el tratamiento de datos personales.

(...)

XVII. Titular: La persona física a quien corresponden los datos personales.

XVIII. Tratamiento: La obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales, por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de datos personales.

**Artículo 6.** Los responsables en el tratamiento de datos personales, deberán observar los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad, previstos en la Ley.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

### **Artículo 7. (...)**

En todo tratamiento de datos personales, se presume que existe la expectativa razonable de privacidad, entendida como la confianza que deposita cualquier persona en otra, respecto de que los datos personales proporcionados entre ellos serán tratados conforme a lo que acordaron las partes en los términos establecidos por esta Ley.

**Artículo 19.** Todo responsable que lleve a cabo tratamiento de datos personales deberá establecer y mantener medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permitan proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

Los responsables no adoptarán medidas de seguridad menores a aquellas que mantengan para el manejo de su información. Asimismo se tomará en cuenta el riesgo existente, las posibles consecuencias para los titulares, la sensibilidad de los datos y el desarrollo tecnológico.

**Artículo 28.** El titular o su representante legal podrán solicitar al responsable en cualquier momento el acceso, rectificación, cancelación u oposición, respecto de los datos personales que le conciernen.

**Artículo 34.** El responsable podrá negar el acceso a los datos personales, o a realizar la rectificación o cancelación o conceder la oposición al tratamiento de los mismos, en los siguientes supuestos:

I. Cuando el solicitante no sea el titular de los datos personales, o el representante legal no esté debidamente acreditado para ello;

(...)

125. De la interpretación realizada a los preceptos jurídicos citados se desprende que el objeto de la ley referida era, en esencia, asegurar la protección de los datos personales que estuvieran en posesión de personas particulares –artículo 1º–.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

126. Para llevar a cabo lo anterior se estableció que eran sujetos regulados por el ordenamiento señalado las personas particulares que trataran datos personales, por lo que quienes quedaran comprendidas como tal estaban obligadas a observar los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad; con la precisión de que quedaban exentas las sociedades de información crediticia y las personas que recabaran información para uso personal y sin fines de divulgación o utilización comercial –artículos 2° y 6°–.
127. También se precisó que por “datos personales” debía entenderse cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable, quien ostentaría la calidad de “titular”; en tanto que el “tratamiento” de aquéllos comprendía su obtención, uso, divulgación o almacenamiento por cualquier medio; en la inteligencia de que la persona que decidía sobre esas acciones era “responsable” y quien tratara “encargado” –artículo 3°, fracciones V, IX, XIV, XVII y XVIII–.
128. Asimismo, se advierte el señalamiento expresó que en todo tratamiento de datos personales existía una expectativa razonable de privacidad, entendida como la confianza que depositaba cualquier persona en otra –artículo 7°, último párrafo–.
129. En ese sentido, se impuso a las personas responsables que trataran datos personales la obligación de establecer y mantener medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas adecuadas contra el uso,

## AMPARO DIRECTO 25/2024

acceso o tratamiento no autorizado, entre otros escenarios; para lo cual se debía considerar el nivel de riesgo, las posibles consecuencias para las o los titulares, la sensibilidad de la información y el desarrollo tecnológico disponible –artículo 19–.

130. En este marco normativo también se reconocieron prerrogativas en favor de las personas titulares –tales como los derechos ARCO, aludidos– y se estableció, entre otras acciones, la posibilidad de negar el acceso a determinados datos personales cuando quien lo solicitara no acreditara ser su titular –artículos 28 y 34, fracción I–.

131. Lo anterior permite sostener que, durante su vigencia, la ley mencionada impuso a las personas particulares, identificadas como sujetos regulados, estándares mínimos de seguridad, diligencia y responsabilidad en el tratamiento de datos personales. Asimismo, reconoció expresamente en favor de las y los titulares una expectativa legítima de que esos estándares serían observados por quienes tuvieran a su cargo el manejo de su información.

132. De acuerdo con lo expuesto, un número telefónico (*MSISDN*) que se encuentra en uso por una persona constituye un dato personal de ésta, debido a que sólo ella lo utiliza como usuaria, así como que permite identificarla o hacerla identificable, ya sea de manera directa –esto es, cuando por sí mismo sirve para saber quién es la persona usuaria, por ejemplo, por estar relacionado a un contrato (servicio postpago)– o

## AMPARO DIRECTO 25/2024

indirecta –cuando no revela por sí solo la identidad, pero puede hacerlo al combinarse con otra información como registros de comunicaciones o el uso que aquélla da a la línea–.

133. Lo anterior, sin perjuicio de que el número telefónico puede no tener, en algunos casos, la naturaleza de dato personal, como sería el caso de líneas de uso público, institucional o cualquier otra que no permita, por sí misma o administrada con otra información, identificar o hacer identificable a una persona en su carácter de usuaria; supuesto en el cual su tratamiento no estaría sujeto al régimen aplicable a los datos personales.

134. Ahora bien, el análisis sistemático y armónico del marco jurídico aplicable revela que, al momento en que aconteció el hecho que motivó el juicio de origen, **no existía disposición legal alguna que impusiera de forma expresa un deber específico relacionado con la verificación de identidad en el procedimiento de reemplazo de tarjetas SIM, ni una obligación normativa literal de debida diligencia aplicable a esa operación.**

135. No obstante, un deber de diligencia mínima ante la tenencia de datos que por naturaleza son privados y/o personales de acuerdo con su uso, sumado al conjunto de deberes jurídicos impuestos a las concesionarias en materia de protección de datos personales, confidencialidad, seguridad de las comunicaciones, verificación de la

## AMPARO DIRECTO 25/2024

titularidad del servicio y prevención de usos indebidos, se desprende que aquéllas debían asumir un papel activo y responsable en la seguridad de los servicios que prestan, en particular respecto de las líneas telefónicas que habilitan y administran para tal fin, con independencia de la modalidad en la que presten el servicio.

136. En efecto, conforme al marco normativo vigente al momento en que ocurrieron los hechos del juicio de origen, las concesionarias de telecomunicaciones no podían mostrarse indiferentes o flexibles frente al fenómeno de *SIM swapping*, **porque los deberes jurídicos referidos y el contexto de incidencias expuesto les exigían actuar con diligencia, seguridad y responsabilidad en cualquier trámite que implicara el tratamiento o manejo de datos personales o cualquier otra información de las personas usuarias, especialmente cuando se tratara de situaciones que pudieran representar o facilitar un riesgo potencial para estas últimas.**

137. En consecuencia, puede afirmarse que, al momento en que ocurrieron los hechos, **existía un entorno normativo suficientemente definido que generaba en favor de las personas usuarias una expectativa legítima, reforzada y razonable de que las concesionarias observarían un estándar de diligencia adecuado en el tratamiento y manejo de sus datos e información, incluido el número telefónico (MSISDN) que aquéllas asignan y/o administran.**

## AMPARO DIRECTO 25/2024

138. Por tanto, ese estándar debía observarse en el procedimiento de reemplazo de tarjetas *SIM*, toda vez que el contenido de esos dispositivos es vinculado por las concesionarias a los números telefónicos de cada persona usuaria; en esa virtud, al proporcionar una nueva tarjeta *SIM* y asociarla a cierto número telefónico, aquéllas debían garantizar la protección del número telefónico y la seguridad de las comunicaciones realizadas a través de él, es decir, a evitar que la línea quede expuesta a un tercero.
139. Por tanto, el estándar de actuación exigible a las concesionarias implica la implementación de mecanismos de verificación robustos, seguros y adecuados, que permitieran asegurar, **en la medida de lo razonablemente posible**, la autenticación efectiva de las personas que soliciten el reemplazo de una tarjeta *SIM*, con el objetivo de prevenir accesos indebidos o suplantaciones de identidad.
140. Para lo cual se hace patente la imperiosa necesidad de que las concesionarias adopten una actitud proactiva que las conduzca a implementar o fortalecer sus protocolos internos de verificación de identidad, actualizar sus estándares de ciberseguridad y adoptar medidas efectivas para la prevención del *SIM swapping*.
141. Un estándar mínimo de seguridad en el procedimiento de reemplazo de tarjetas *SIM* podría satisfacerse cuando ese trámite es documentado, verificado y supervisado, con la participación de al menos dos personas

## AMPARO DIRECTO 25/2024

capacitadas, pues la trazabilidad y control del proceso podrían prevenir riesgos y evitar la comisión de irregularidades o errores.

142. Así, documentar ese procedimiento implicaría dejar un registro que pueda ser consultado; verificar consiste en corroborar que lo registrado corresponde con la información disponible (por ejemplo, que la persona solicitante guarda identidad con la identificación que presenta y, de ser el caso, con registros previos); y supervisar asegura que haya otra persona que valide el seguimiento del trámite.

143. Además, atendiendo a que las concesionarias referidas manejan información relacionada con sus servicios y con un gran número de personas usuarias, es razonable que, al llevar a cabo el procedimiento relativo, observen, al menos, las exigencias siguientes.<sup>61</sup>

### **Genéricas:**

- a. Verificación presencial de identidad mediante la presentación de un documento oficial vigente.
- b. Generación y conservación de un registro, ya sea documental o digital del procedimiento.
- c. Incorporación de elementos gráficos o biométricos que vinculen la solicitud con una persona específica.
- d. Revisión interna de la línea para determinar si existen reportes, inconsistencias o incidencias previas.

---

<sup>61</sup> Considerando las estrategias señaladas en el estudio realizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, citado.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

### Específicas:

- **Para el servicio prestado en modalidad prepago:**
  - e. Formulación de preguntas de seguridad relacionadas con la actividad de la línea (por ejemplo, números frecuentes, últimas llamadas realizadas, antigüedad de la línea, monto del último prepago, entre otras).
  - f. Interrupción temporal de la línea y establecimiento de un periodo de espera que impida la asignación inmediata de una nueva tarjeta *SIM*.
- **Para el servicio prestado en modalidad pospago:**
  - g. Cotejo de los datos contenidos en la identificación que se presente con los registrados en el sistema de la concesionaria.
  - h. Formulación de preguntas de seguridad relacionadas con la actividad de la línea (como números frecuentes, últimas llamadas realizadas, antigüedad de la línea, entre otras).

### Complementarias:

- i. Emisión de un aviso sobre la solicitud de reemplazo de la tarjeta *SIM*, a través de un mensaje de texto (*SMS*) y/o correo electrónico enviado al teléfono móvil que utiliza la tarjeta *SIM* que se desea reemplazar y/o a los medios de contacto asociados a la línea.

144. Las razones que justifican las exigencias mínimas<sup>62</sup> precisadas son las siguientes:

---

<sup>62</sup> Las medidas propuestas tienen como sustento el estudio realizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones; además, se apoyan en experiencia comparada, pues distintos países que han hecho frente, o al menos advertido los peligros del SIM Swapping, han incorporado una o más de esas exigencias, por ejemplo: **I)** en Brasil la ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) en conjunto con el sector de telecomunicaciones implementaron medidas como incorporar un segundo factor de autenticación, la validación de la solicitud de cambio de chip mediante

## AMPARO DIRECTO 25/2024

145. En relación con la exigencia consistente en la verificación presencial de identidad mediante presentación de un documento oficial vigente –**a**–, se considera indispensable para identificar a la persona que solicita el remplazo de una tarjeta *SIM* y la existencia de la identificación oficial vigente que presenta para tal efecto.
146. Por lo que respecta a la generación y conservación de un registro del procedimiento –**b**–, así como la incorporación de elementos gráficos o biométricos –**c**–, se estima que esas medidas son idóneas porque

---

técnicas de biometría facial o de voz, la obligación para los operadores de proporcionar información sobre números fraudulentos, entre otros; **II**) en Chile la SUBTEL (Subsecretaría de Telecomunicaciones) con las facultades que le fueron otorgadas a través de la modificación al artículo 15 del decreto supremo 18 de 2014 para “establecer estándares de seguridad, con protocolos o factores de autenticación mínimos que deberán cumplir los proveedores de servicios de telecomunicaciones con el objeto de verificar la identidad inequívoca de las partes, tales como preguntas de validación, biometría, certificados de firma electrónica avanzada, entre otros”, que implementó, entre otras medidas, solicitar cédula de identidad y verificar la identidad mediante biometría de huella dactilar y a través de biometría facial; **III**) en Colombia, mediante la Resolución No. 7151 DE 2023 “*Por la cual se modifican disposiciones del régimen de Portabilidad Numérica Móvil definidas en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones*” que establece entre otros requisitos solicitar NIP para autenticar al usuario a través del envío de un SMS, el NIP debe ser verificado mediante la confirmación y su coincidencia con el número no geográfico de las redes sujetas a portación; la solicitud se rechaza en caso de que los datos del documentos de identificación no coincidan con los del titular de la línea; **IV**) en Estados Unidos a través de la modificación a las reglas de la información de Red Propiedad el Cliente y la Portabilidad de Número Local únicamente para los Proveedores de Servicio de Radio Móvil comercial se implementaron, entre otras reglas, utilizar métodos de autenticación a los clientes, implementar capacitación para empleados sobre el manejo de intercambio de SIM, notificar a los clientes la opción de bloquear sus cuentas para evitar el procesamiento de la SIM, cambios y portabilidad de números, llevar un registro de las solicitudes de cambio de SIM y las medidas de autenticación utilizadas; **V**) en Reino Unido se emitió la *Carta del sector del fraude: telecomunicaciones* que exige la verificación en tiempo real.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

posibilitarían su posterior consulta o revisión, mientras que la integración de una firma autógrafa o huella dactilar permitiría atribuir la solicitud a una persona específica.

147. Respecto al servicio prestado en modalidad prepago, la formulación de preguntas de seguridad vinculadas con la actividad de la línea ~~e~~ permitiría corroborar que la persona solicitante tiene un conocimiento efectivo y previo de su uso.
148. Tocante a la revisión interna de la línea para determinar si existen reportes, inconsistencias o incidencias previas ~~d~~ podría dar cuenta de solicitudes previas, si éstas son consecuentes o coherentes con una ulterior petición, también permitiría corroborar que no haya intentos previos de sustitución que pudieran alertar sobre una solicitud fraudulenta.
149. Asimismo, la interrupción temporal y el establecimiento de un periodo de espera previo a la asignación de una nueva tarjeta *SIM* ~~f~~ representa una oportunidad en la que, de ser el caso, la verdadera persona titular podría contactar a la proveedora del servicio, quien le informaría sobre ese procedimiento y la oportunidad de oponerse ~~lo~~ que resulta idóneo si se considera que en esta modalidad quien presta el servicio no necesariamente tiene información previa para cotejar o que permita identificar de manera plena a la persona usuaria.
150. En tratándose del servicio prestado en modalidad pospago, el cotejo de los datos contenidos en la identificación que se presente con la

## AMPARO DIRECTO 25/2024

información que obre en el registro de la proveedora –g– resulta razonable porque permitiría advertir si hay alguna inconsistencia entre la información que se presenta al momento de solicitar un reemplazo de tarjeta *SIM*, pues se parte de la idea de que aquélla previamente ha identificado a la persona usuaria, sus datos generales e, incluso, documentado estos, debido al acuerdo previo de los servicios y sus alcances.

151. En cuanto a la exigencia identificada con el inciso **h** debe decirse que obedece a las mismas razones de la diversa **e**.

152. Por último, la exigencia complementaria –i– constituye una alerta o aviso en favor de la persona usuaria que le permitiría, de ser el caso, tener conocimiento oportuno de la solicitud de remplazo de su tarjeta *SIM* para estar en aptitud de reportar y oponerse, si así lo desea.

153. Las exigencias descritas se consideran idóneas para reducir significativamente la posibilidad de que el fenómeno conocido como *SIM swapping* continúe materializándose en perjuicio de las personas usuarias, ya que incorporan mecanismos de identificación, verificación, trazabilidad y alerta que buscan: I) entorpecer la suplantación de identidad; II) identificar a quien formula la solicitud; y, III) dar a la persona titular de la línea, sea en modalidad prepago o pospago, la oportunidad de oponerse oportunamente al reemplazo de su tarjeta.

154. Lo anterior funciona en la lógica de que las empresas concesionarias de telecomunicaciones, al prestar servicios de interés público, asumen

## AMPARO DIRECTO 25/2024

una posición especial de garante frente a las personas consumidoras, en su calidad de usuarias, tanto por el marco jurídico que regulaba su actividad como por la naturaleza sensible o confidencial de los servicios que administran y los datos que permiten los servicios.

155. Así, el marco normativo aplicable no sólo imponía obligaciones propias del ámbito de las telecomunicaciones, sino también deberes reforzados de seguridad, diligencia, prevención y responsabilidad, dado que cualquier falla en sus procesos podía permitir en que una tercera persona usurpara el acceso a una red, con el consecuente riesgo de afectar gravemente a las personas usuarias, comprometer sus datos personales, restringir su acceso a plataformas digitales –las cuales podrían contener información sensible y/o confidencial–, así como poner en riesgo su seguridad patrimonial y/o integridad financiera.

156. En la inteligencia de que ese marco normativo no sólo tenía como objetivo evitar la divulgación no autorizada de información, sino que también imponía la obligación de prevenir activamente el acceso indebido a datos personales, en el caso, a un número telefónico.

157. De ahí la obligación expresa de las concesionarias de colaborar estrechamente con el Instituto Federal de Telecomunicaciones para desarrollar soluciones tecnológicas que permitan reforzar la seguridad del servicio, así como inhibir y combatir el uso indebido de equipos de telecomunicaciones para la comisión de delitos.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

158. En esa virtud, la responsabilidad de las concesionarias no se limita a la prestación técnica del servicio, sino que también implica un deber jurídico de diligencia que las obliga a proteger los derechos de sus personas usuarias frente a amenazas tecnológicas emergentes.

159. En el caso, la demandada reconoció expresamente que el diecinueve de mayo de dos mil diecinueve realizó el reemplazo de la tarjeta *SIM* de la actora en el estado de Chihuahua, mediante una persona que, según señaló, había sido capacitada para realizar ese tipo de procedimientos y que en ese momento era su trabajadora.

160. Al respecto, alegó que el reemplazo de la tarjeta se llevó a cabo a petición de una persona que se presentó como titular de la línea telefónica correspondiente, para lo cual se identificó con un documento oficial y cuyo contenido le permitió validar la titularidad de la línea.

161. Afirmación que sustentó con el acta número **\*\*\*\*\*** señalada, en la que un corredor público hizo constar lo manifestado en ciertos correos electrónicos y cuyo contenido fue atribuido a la empleada referida. En la parte que interesa de ese documento se asentó:

(...)

El reemplazo sí fue realizado por mí en presencia del cliente(*sic*), quien se presentó con identificación oficial a su nombre. Se validó la línea con los datos de la identificación, los cuales correspondían.

(...)

## AMPARO DIRECTO 25/2024

162.No obstante, el análisis realizado a ese instrumento, a los demás medios de convicción y a las constancias del juicio, pone de manifiesto que la demandada:

I) No detalló cuál fue el procedimiento que llevó a cabo para reemplazar la tarjeta *SIM* respectiva, y mucho menos lo justificó;

II) No precisó qué identificación presentó la persona que solicitó ese reemplazo, ni ofreció copia o reproducción alguna de ese documento, sin que sea suficiente la mera afirmación de la empleada en el sentido de que verificó la identidad de la solicitante, pues no puede considerarse que esa aseveración, sin soporte documental, cumple con un mínimo esperado de diligencia en la prestación del servicio;

III) No especificó qué datos contenía este último ni indicó con cuáles de los registrados en la cuenta telefónica se contrastaron para validar la identidad de la solicitante; y,

IV) No aportó algún otro medio de convicción que permitiera advertir que la solicitud y el procedimiento fueron capturados o registrados en algún soporte, ni si, en su caso, se adjuntó alguna evidencia gráfica (como una fotografía) o biométrica (por ejemplo, firma o huella digital).

## AMPARO DIRECTO 25/2024

163. Esas omisiones son relevantes, ya que: **I)** la falta de detalle sobre el procedimiento compromete la fiabilidad de la operación, porque impide evaluar los pasos realizados y si estos fueron idóneos para garantizar la seguridad y confidencialidad de la usuaria; **II)** y **III)** la omisión de presentar el documento (o alguna evidencia de éste) y de precisar los datos a partir de los cuales, se alega, verificó la identidad de la solicitante y validó la línea telefónica imposibilita corroborar que esa persona fuera efectivamente la titular de la línea, es decir, la actora; y, **IV)** la falta de pruebas adicionales que confirmen la realización del trámite impide verificar si el reemplazo se efectuó con un mínimo de diligencia y previsión, así como con el consentimiento de la accionante.
164. En consecuencia, la falta de documentación, precisión y respaldo probatorio impide tener por acreditado que el reemplazo de la tarjeta *SIM* se realizó bajo condiciones mínimas de diligencia y seguridad.
165. Por el contrario, según el trámite manifestado por la propia demandada, resulta evidente que no observó la diligencia, responsabilidad y seguridad que legalmente le eran exigibles conforme a los ordenamientos legales precisados, ya que no acreditó que hubiera verificado efectivamente la identidad de la persona solicitante, en consecuencia, es patente que su actuar constituye un **hecho ilícito**.
166. Asimismo, esa omisión **generó un daño cierto y concreto** a la actora, consistente en la vulneración a su confidencialidad y privacidad que se

## AMPARO DIRECTO 25/2024

manifestó en la exposición no autorizada de su línea telefónica y, con esto, de sus comunicaciones a una tercera persona, en el marco de un procedimiento que, por su naturaleza y condiciones, implicaba riesgos significativos.

167. Es decir, el daño que se atribuyó a la quejosa no derivó de una acción o consecuencia posterior o secundaria, sino que consistió, en sí mismo, en la vulneración directa a la confidencialidad y privacidad de la línea telefónica de la actora, la cual se materializó desde el momento en que fue habilitada en una tarjeta *SIM* distinta –sin una verificación adecuada de identidad– a una persona no autorizada; **de manera que esa intromisión no habría sido posible sin el actuar negligente de la demandada.**

168. De tal forma que, en el presente asunto no es determinante si con posterioridad al reemplazo de la tarjeta *SIM* se obtuvieron y difundieron captaciones no autorizadas de la imagen de la actora, o si ésta actuó de manera imprudente o inadecuada.

169. Incluso, si no se acreditara que la persona que obtuvo ilícitamente la tarjeta *SIM* la usó indebidamente, el daño subsistiría, pues el simple hecho de que su actuar negligente haya permitido que una tercera no autorizada obtuviera el número telefónico de la actora constituye, por sí mismo, una transgresión a sus deberes legales de diligencia y responsabilidad.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

170. Estimar lo contrario equivaldría a admitir que es jurídicamente válido que una persona tenga acceso a los datos personales, información confidencial o aplicaciones y servicios digitales de otra sin su consentimiento, siempre que no se haga un uso indebido de esos elementos.
171. Así, lo relevante en este caso radica en la manera en que éste se llevó a cabo el reemplazo de la tarjeta *S/M*, siendo así esa conducta la que vulneró directamente la expectativa legítima de protección y seguridad que la actora tenía conforme a derecho del servicio que recibía de la demandada.
172. Por tanto, aunque de manera específica la quejosa combatió a través de los conceptos de violación identificados con los incisos **A, párrafos segundo, cuarto y quinto; C; D; F; G y K** diversas cuestiones que son posteriores al reemplazo de la tarjeta *S/M* –impresiones de pantalla de WhatsApp y Messenger que aportó la actora; la alegada alteración de esas imágenes; la ubicación de su contraria al momento en que sucedieron los hechos; la consideración de que la accionante infringió los términos de las plataformas digitales al subir sus imágenes, las cuales, dice, admitió haberse tomado y almacenado, lo que, a su decir, excluye su responsabilidad; la naturaleza de las imágenes y el valor que les fue otorgado; así como el alcance probatorio de los medios de convicción de la promovente, respectivamente–, **no puede considerarse que esas manifestaciones resultan eficaces para**

## AMPARO DIRECTO 25/2024

**desvirtuar los elementos que configuran su responsabilidad civil, pues no cambian ni inciden de alguna forma en la conducta que desplegó, la cual, como se indicó, se configuró como un hecho ilícito en virtud de su negligencia manifiesta.**

173. En otras palabras, cuestionar los medios de convicción de la actora, la valoración de los elementos de juicio o las circunstancias posteriores a los hechos que lo motivaron, incluida la manera en que reaccionó aquélla ante la difusión de sus imágenes íntimas, no modifica la causa directa que ocasionó la exposición indebida de la tarjeta *SIM*, pues esa conducta resultó ilegal debido a la negligencia de verificar la identidad de quien solicitó el reemplazo.
174. En ese contexto, los argumentos de la quejosa relativos a los hechos posteriores al reemplazo de la tarjeta *SIM* resultan ineficaces para desvirtuar las conclusiones de la autoridad responsable, pues las impresiones de pantalla, los mensajes difundidos y la ubicación de la actora no constituyen el origen del daño, sino únicamente manifestaciones ulteriores del mismo.
175. No es obstáculo a lo anterior que a través del concepto de violación identificado con el inciso **D** la promovente alegara que la autoridad responsable generó un desequilibrio procesal al restar valor probatorio a todas las pruebas que ofreció y que no fueron objetadas, aunado al hecho de que la actora no aportó alguna que acreditara sus afirmaciones.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

176. Lo anterior, toda vez que ese órgano jurisdiccional precisó que para acreditar el debido cuidado la quejosa ofreció el acta número \*\*\*\*\* referida y la confesional a cargo de la accionante; sin embargo, también resolvió que el contenido de ese documento resultó contrario a los intereses de su oferente, pues si bien con éste demostró que la persona que era su empleada realizó el reemplazo de la tarjeta *S/M* respectiva, lo cierto es que no acreditó que esa persona efectivamente requirió la identificación oficial necesaria para llevar a cabo lo anterior.
177. En relación con la confesional señalada, la responsable indicó que con su desahogo se demostró que la actora contrató ciertos servicios de la quejosa a los que solamente ella tenía acceso, por lo que consideró que el cuidado de la información e imágenes que la usuaria haya generado correspondía sólo a ésta, por tanto, determinó que es inexistente algún deber de cuidado que se impute a la demandada sobre esos elementos.
178. Así, contrario a lo alegado por la quejosa, la autoridad responsable señaló el valor que dio a las pruebas que fueron ofrecidas por aquélla, precisó los hechos que se acreditaron con esos medios de convicción y las razones que estimó para tal efecto; en ese sentido, de acuerdo con lo alegado en este asunto, no puede considerarse que con lo anterior existió un desequilibrio procesal o que se restó injustificadamente valor probatorio a las pruebas de la demandada.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

179. Por otra parte, respecto a que la actora no demostró lo que afirmó debe considerarse que en el diverso juicio de amparo directo 26/2024, este Alto Tribunal determinó, en esencia, que el estándar probatorio que la demandada pretende se imponga a la actora supondría adoptar una postura que ignore el contexto de violencia digital ejercido en su contra y que parta de la base de que aquélla debió, por un lado, reaccionar de manera inmediata para detener o contener la propagación de sus imágenes y la vulneración de su cuenta bancaria y, por otro, conservar el material difundido para una eventual inspección o análisis técnico, lo que, se estimó, resultaría una especie de revictimización en la medida en que obligaría a la accionante a prolongar la exposición de su intimidad con el único fin de permitir su posterior verificación.

180. En esa virtud, atendiendo a los principios de seguridad y certezas jurídicas en favor de las partes, se concluyó que las impresiones ofrecidas por la actora como pruebas documentales resultan insuficientes, **por sí mismas**, para tener por **acreditada de manera concluyente** la existencia de los accesos no autorizados a sus aplicaciones y servicios digitales, así como la difusión no autorizados de sus imágenes íntimas, por lo que, esas constancias **por sí solas**, constituyen –como lo afirmó la demandada– únicamente meros **indicios** de esos eventos.

181. De acuerdo con lo expuesto, es posible afirmar que **existe una relación de causalidad directa entre la conducta atribuida a la**

## AMPARO DIRECTO 25/2024

**demandada y el daño ocasionado a la actora**, pues fue precisamente la falta de verificación de identidad en el trámite de reemplazo de la tarjeta *SIM* lo que puso en riesgo su número telefónico y favoreció que una persona no autorizada obtuviera el control de su línea; sin que pueda alegarse que en el procedimiento interno de verificación y aprobación de la solicitud interviniera la actora, por lo que no puede considerarse que el resultado derivó de un actuar negligente de su parte.

182. Lo que antecede se clarifica si se considera que el hecho de permitir el acceso de un tercero a una línea telefónica sin una adecuada autenticación es, por sí mismo, un suceso que crea un riesgo grave y evidente de violación a derechos fundamentales.

183. Esto es, la falta de diligencia fue un antecedente idóneo y adecuado para provocar el daño, y no un hecho remoto, accidental o desvinculado del resultado, en esa virtud, la conducta negligente de la demandada generó una situación de vulnerabilidad inmediata y directa que facilitó el acceso no autorizado a la línea móvil de la actora, lo cual excluye la existencia de un caso fortuito y permite imputar el daño como resultado a la demandada.

184. Además, de haberse cumplido el deber de diligencia correspondiente, se habría **reducido significativamente la posibilidad** de que, hablando del hecho concreto, la tercera solicitante asumiera y controlara sin autorización la línea telefónica de la actora, lo que

## AMPARO DIRECTO 25/2024

confirma que el daño no fue fortuito ni atribuible a ésta, sino resultado del actuar negligente de la propia demandada en el procedimiento de reemplazo de *SIM* concreto.

185. Lo expuesto permite tener por **acreditada la existencia de una relación causal** entre la conducta negligente de la demandada y el daño sufrido por la actora; por tanto, **se configura la responsabilidad civil extracontractual subjetiva de aquélla en relación con el reemplazo de su tarjeta *SIM*.**

186. Sirve de apoyo a lo anterior la tesis aislada 1a. CCLIII/2014 (10a.), de rubro **“NEGLIGENCIA. CONCEPTO Y CASOS EN QUE SE ACTUALIZA.”**<sup>63</sup>

187. No se soslaya que la quejosa alegó que la autoridad responsable omitió analizar las excepciones y defensas que planteó en su escrito de contestación de demanda, las cuales, cabe señalar, identificó de la manera siguiente:

- **I) ...EN LA FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA O FALTA DE RELACIÓN JURÍDICA SUSTANCIAL; II) a VI) ...EN LA FALTA DE ACCIÓN Y DERECHO DE LA PARTE ACTORA; VII) ...EN LA FALTA DE ACCIÓN Y CARENCIA DE TODO DERECHO DE PARTE DE LA ACTORA; VIII) DE FALSEDAD IDEOLÓGICA; XVIII) ...SINE ACTIO AGIS; y, XIX) ...TODAS Y CADA UNA DE LAS EXCEPCIONES QUE EN LOS TÉRMINOS**

---

<sup>63</sup> Publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 8, julio de 2014, Tomo I, página 154. Décima Época. Registro digital 2006877.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

DEL PRESENTE ESCRITO O QUE RESULTEN DE LA LEY HAGO VALER.

Las cuales tienen como propósito central evidenciar que la actora carece de legitimación para ejercer acción alguna contra la demandada porque, a decir de ésta, no existe una obligación jurídica a su cargo ni responsabilidad legal determinada. Además, sostiene que la actora no ha probado los hechos que afirma y que su pretensión se basa en una falsa percepción de derechos.

- **IX) ...DE FALTA DE SEGURIDAD JURÍDICA; X) ...DE OSCURIDAD Y DEFECTO LEGAL DE LA DEMANDA; y, XI) ...DE DOLO Y MALA FE.**

Cuyo objeto, a decir de la demandada, es mostrar que no tuvo condiciones adecuadas para ejercer una defensa plena, debido a las manifestaciones inexactas o malintencionadas que hizo la actora.

- **XII) ...DE FIJACIÓN DE LA LITIS.**

La cual se refiere a que, según la demandada, la actora no podría modificar su demanda en el curso del juicio.

- **XIII) ...DERIVADA DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 1910 DEL CÓDIGO CIVIL PARA LA CIUDAD DE MÉXICO; y, XIV) ...DERIVADA DE LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 1916, DEL CÓDIGO CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL, HOY CIUDAD DE MÉXICO Y 36 DE LA LEY DE RESPONSABILIDAD CIVIL PARA LA PROTECCIÓN DEL DERECHO A LA VIDA PRIVADA, EL HONOR Y LA PROPIA IMAGEN EN EL DISTRITO FEDERAL, HOY CIUDAD DE MÉXICO.**

Por las que se afirmó que el supuesto daño fue causado por culpa inexcusable de la actora y que la demandada actuó con diligencia.

- **XV) ...DERIVADA DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 1924 DEL CÓDIGO CIVIL PARA LA CIUDAD DE MÉXICO.**

## AMPARO DIRECTO 25/2024

Que busca liberar a la demandada de responsabilidad al señalar que su trabajadora actuó bajo capacitación previa, lo que, alega, la excluiría responsabilidad.

- **XVI)** ...DERIVADA DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 3 FRACCIÓN X DE LA LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS.

A través de la cual se pretende evidenciar que, para prestar sus servicios, la demandada no requiere datos personales sensibles.

- **XVII)** ...DERIVADA DE LO SEÑALADO EN EL PÁRRAFO TERCERO DE LA CLÁUSULA 2. LOS SERVICIOS DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Que indica que el equipo y el número telefónico pertenecen a la actora, quien, además, realizó la portabilidad del servicio, por lo que le correspondía a ella establecer los mecanismos de seguridad adecuados para proteger su información y archivos.

188. Sin embargo, todas estas excepciones, aunque diversas en su formulación, comparten una misma línea argumentativa: intentan trasladar a la actora la carga total de la protección de sus datos e información personal, desvinculando a la demandada de cualquier deber de diligencia en el manejo de procedimientos sensibles, como lo es el reemplazo de una tarjeta *SIM*.

189. No obstante, como ya se razonó, las concesionarias de telecomunicaciones no sólo tienen deberes relacionadas con esa materia, sino también deberes legales específicos de protección de datos personales, autenticación de identidad, seguridad y resguardo de información.

## AMPARO DIRECTO 25/2024

190. Por esa razón, con independencia de que la actora sea titular del equipo y del número telefónico, la demandada tenía la obligación de implementar mecanismos de verificación seguros y efectivos antes de autorizar cualquier sustitución de *SIM*, los cuales en la especie no se verificaron, según la información que proporcionó ella misma y con la cual se llegó a esa conclusión.
191. En ese sentido, ninguna de las excepciones formuladas logra desvirtuar la falta de diligencia acreditada en el procedimiento de reemplazo, ni rompe la relación de causalidad directa entre esa omisión y el daño ocasionado, ni siquiera la afirmación de que la persona que atendió esa solicitud fue capacitada para tal efecto.
192. Por tanto, fue acertada la consideración de la autoridad responsable relativa a que por el hecho de prestar el servicio de telefonía celular la demandada tenía la obligación de mantener bajo su resguardo y protección los datos personales de la actora y contar con personal capacitado que llevara a cabo un procedimiento de identificación previo a la expedición y reemplazo de su tarjeta *SIM*.
193. Lo anterior, en la inteligencia de que, en la especie, no puede configurarse la culpa inexcusable de la víctima, pues no es posible estimar que la actora consintió la intromisión a sus aplicaciones y servicios digitales sólo por haber establecido como medio de autenticación o mecanismo de verificación su número telefónico, toda

## AMPARO DIRECTO 25/2024

vez que esto es consecuencia de la expectativa legítima de seguridad y confidencialidad que tiene cualquier persona usuaria en relación con la gestión de su tarjeta *SIM* por estar a cargo de una empresa de telecomunicaciones.

194. En consecuencia, los conceptos de violación en estudio resultan infundados.

195. Por último, en relación con el concepto de violación identificado con el inciso I, vinculado con la forma en que la autoridad responsable verificó su capacidad económica debe considerarse que según se resolvió en el juicio de amparo directo 26/2024 -relacionado con el presente- ya se indicó que el parámetro relativo se atendió inexactamente, pues si bien la sala citó el enlace en donde obtuvo un parámetro para determinar la capacidad económica de la aquí quejosa, lo cierto es que la referencia a una página de internet sólo aporta un dato que tendría que ser corroborado o contrastado con otros elementos.

196. No obstante, en el caso, tal imprecisión no lleva a conceder el amparo a la aquí quejosa, pues en el ya referido amparo directo 26/2024 se decidió que la autoridad responsable debe fijar la indemnización tomando en cuenta los distintos parámetros previstos en el artículo 1916 del Código Civil para el Distrito Federal, ahora Ciudad de México, no sólo la situación económica de la demandada, pues ésta no es definitoria para fijar el monto del daño moral, sino un parámetro que

## AMPARO DIRECTO 25/2024

puede valorarse cuando la persona que ocasiona el daño obtiene un beneficio o lucro por la actividad que lo originó.

197. En ese sentido, al parámetro de establecer un nuevo monto de indemnización siguiendo los lineamientos establecidos en el asunto mencionado, por lo cual, si bien resulta fundado el motivo de disenso referido, lo cierto es que también deviene inoperante, pues a partir de éste no es viable conceder el amparo si la Décima Sala Civil del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México deberá analizar nuevamente la capacidad económica de la aquí quejosa al pronunciarse sobre el monto de la reparación del daño.

### VII. DECISIÓN

198. Por lo expuesto y fundado, la Suprema Corte de Justicia de la Nación resuelve:

**ÚNICO.** La Justicia de la Unión no ampara ni protege a **\*\*\*\*\***, sociedad de responsabilidad limitada de capital variable contra la sentencia dictada el veinticuatro de octubre de dos mil veintidós en el toca de apelación **\*\*\*\*\*** del índice de la Décima Sala Civil del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.

**Notifíquese;** conforme a derecho proceda y, en su oportunidad, archívese el expediente como asunto concluido.