

AMPARO DIRECTO 26/2024

QUEJOSA: *****

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 26/2024

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 26/2024

	Apartado	Criterio y decisión	Págs.
	ANTECEDENTES Y TRÁMITE	Se narran los antecedentes relevantes del asunto.	2-20
I.	COMPETENCIA	La Suprema Corte de Justicia de la Nación es competente para conocer del amparo directo.	20-21
II.	OPORTUNIDAD	Ese presupuesto procesal se analizó por el tribunal colegiado de circuito.	21
III.	LEGITIMACIÓN	La actora tiene legitimación para promover juicio de amparo directo.	21
IV.	EXISTENCIA DEL ACTO RECLAMADO	Existe el acto reclamado.	21
V.	CAUSAS DE IMPROCEDENCIA	No se hicieron valer causas de improcedencia y tampoco se advierte su actualización.	21
VI.	ESTUDIO DE FONDO	Son, en parte, fundados los conceptos de violación.	21-128
VII.	EFFECTOS	Se indican los efectos para los que se concede el amparo.	129
VIII.	DECISIÓN	ÚNICO. La Justicia de la Unión ampara y protege a ***** 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, para los efectos precisados en el último considerando esta sentencia.	130

AMPARO DIRECTO 26/2024

QUEJOSA: *****

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 26/2024 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 *****.

Los problemas por resolver radica en determinar, por un lado, si el acto reclamado está ajustado a derecho al haber concluido que la tercera interesada (demandada) sólo es responsable por el reemplazo indebido de la tarjeta *S/M* de la quejosa (actora), y no así del daño que –a su decir– derivó de los accesos no autorizados a sus aplicaciones y servicios digitales ni por la difusión no consentida de sus imágenes íntimas captadas con su autorización; y, por otro, debe analizarse si la autoridad responsable debió examinar las expresiones que –según la promovente– fueron realizadas por el apoderado legal de su contraparte en relación con su persona.

AMPARO DIRECTO 26/2024

ANTECEDENTES Y TRÁMITE

1. **Hechos previos al juicio.**¹ ***** celebró contrato de prestación de servicios de telefonía celular con ***** , sociedad de responsabilidad limitada de capital variable, motivo por el cual realizó la portabilidad² 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.

¹ De acuerdo con lo manifestado por ***** en el escrito de demanda del juicio de origen.

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

AMPARO DIRECTO 26/2024

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”³. A lo que siguió la imposibilidad de acceder a esas aplicaciones, empero, más tarde consiguió retomar su control⁴.

³ 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...”

⁴ *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 26/2024

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 SIM⁵ y “movió” la línea telefónica a otra cuenta.⁶
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 MESSENGER; 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*)...”

⁵ 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.

⁶ *Ibidem*, hechos XVIII y XIX.

AMPARO DIRECTO 26/2024

responsabilidad limitada de capital variable la satisfacción de diversas prestaciones⁷.

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.

⁷ “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 26/2024

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 *S/M* a quien en ese momento se identificó como *****
...”⁸ 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 *S/M* en ***** que se ubica en el Estado de Chihuahua...”⁹ así como que “...en el Centro de Atención a Clientes el dependiente... que atendió la solicitud cumplió con el proceso para el cambio de *S/M*, pues el ejecutivo (*sic*) validó en el sistema la existencia de la línea y del nombre del usuario (*sic*) de la misma...”^{10 11}

⁸ Página 17 del escrito de contestación a la demanda del juicio de origen.

⁹ *Ibidem*, p. 19.

¹⁰ *Ídem*.

¹¹Lo 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 26/2024

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...¹²

17. Asimismo, la demandada ofreció, entre otras pruebas, la documental consistente en el segundo testimonio, segundo en su orden, del acta número ***** expedida el uno de octubre de dos mil

¹² *Ibidem*, pp. 19 y 20.

AMPARO DIRECTO 26/2024

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 pasados (*sic*) de la identificación la cual si (*sic*) correspondía.”;

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

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

AMPARO DIRECTO 26/2024

“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 sentencia¹³ 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.
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

¹³ Cuyos puntos resolutive 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 26/2024

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 radicaron en el toca *****.
24. **Acto reclamado.** El veinticuatro de octubre de dos mil veintidós la sala responsable emitió sentencia en la que modificó¹⁴ la sentencia apelada.

¹⁴ Al tenor de los puntos resolutive siguientes:

“**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;

AMPARO DIRECTO 26/2024

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 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.

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 embargaran 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 26/2024

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..."¹⁵, 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*."¹⁶

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*)"¹⁷, 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..."¹⁸.

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

¹⁵ Página 31 de la sentencia emitida en el toca *****.

¹⁶ *Ídem*.

¹⁷ *Ibidem*, p. 37.

¹⁸ *Ibidem*, p. 41.

AMPARO DIRECTO 26/2024

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...”¹⁹.

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...”²⁰.

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 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

¹⁹ *Ibidem*, p. 48.

²⁰ *Ibidem*, p. 50.

AMPARO DIRECTO 26/2024

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.”²¹

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 ***** formuló diversos argumentos a título de conceptos de violación, los cuales, en esencia, son los siguientes:

PRIMERO:

A. Derecho a recibir una indemnización con motivo del actuar negligente de la demandada: La sentencia combatida limita el derecho a recibir una justa indemnización compensatoria que sea suficiente ya que no se atendieron las pruebas desahogadas, las cuales acreditaron que los daños –los cuales hizo consistir en la

²¹ *Ibidem*, p. 64.

AMPARO DIRECTO 26/2024

vulneración a su honor, autoestima y la percepción que de sí misma tiene la quejosa por el acceso no autorizado de una tercera persona a sus imágenes íntimas– fueron causados directamente por la demandada por el actuar negligente de su personal al entregar el reemplazo de su tarjeta *SIM*, además de que a aquella le corresponde mantener bajo su resguardo y protección los datos personales de sus clientes, así como capacitar a su personal.

Asimismo, la empresa incurrió en responsabilidad civil subjetiva derivada de un hecho culposo o negligente, toda vez que el hecho de que se haya vinculado el número de teléfono con otras aplicaciones o que se haya generado y/o almacenado cierto contenido digital no fue lo que ocasionó que alguien consiguiera un reemplazo de la tarjeta *SIM* para acceder a este último, así como a su información confidencial, sino la entrega de ese “chip”.

Por consiguiente, la autoridad responsable debió considerar que la demandada incurrió en responsabilidad grave al no observar sus deberes de cuidado y resguardo.

SEGUNDO:

B. Valoración de los medios de convicción aportados por la quejosa: El acto reclamado transgrede diversos derechos fundamentales de la quejosa al considerar que ésta no aportó medio de convicción alguno a partir del cual acreditara las afectaciones por el daño sufrido, pues en autos obra el dictamen psicológico emitido el veintiséis de septiembre de dos mil veinte por el “Centro de Apoyo Socio Jurídico a Víctimas del Delito Violento” en el que se indicó que aquella requeriría de treinta y nueve terapias, el grado de afectación que sufrió y su estado psicológico.

Por tanto, ese documento es la prueba idónea que la sala responsable debió tomar en cuenta para determinar el grado de daño moral causado.

TERCERO:

AMPARO DIRECTO 26/2024

C.1. Omisión de analizar las pruebas supervinientes: La autoridad responsable omitió analizar las documentales ofrecidas por la quejosa consistentes en copias auténticas expedidas por la agente del ministerio público adscrita a la Unidad de Investigación Cinco de la Fiscalía de Investigación Territorial en Cuauhtémoc, coordinación territorial CUH-6, en las que obra la contestación que el apoderado legal de la demandada dio a los requerimientos que esa autoridad formuló.

Lo anterior, en el sentido de que su representada no cuenta con documento o registro alguno que permita, cuando menos presumir, que se llevó a cabo un procedimiento de verificación de la identidad de la persona a quien se le entregó un reemplazo de la tarjeta *SIM*

C.2. Omisión de justipreciar adecuadamente la instrumental de actuaciones: La sala responsable incumplió con su deber de velar por el respeto a los derechos fundamentales de dignidad, intimidad, acceso a la justicia y a una indemnización justa, ya que permitieron que la demandada revictimizara a la quejosa con sus manifestaciones prejuiciosas, agresivas, desdeñosas e inquisitivas al aseverar que se presumía que ella ya había subido fotos en las que "...FIGURABA DESNUDA Y ETIQUETARME CON UN ESTEREOTIPO DE LA MUJER SOLTERONA QUE SE TOCA Y SE BESA PARA PROVOCAR A LOS HOMBRE (*sic*) CON FOTOGRAFÍAS PORNOGRÁFICAS Y QUE A SU VEZ, LA SUSCRITA ERA UNA PERSONA DE MENTE LIBERAL, TOLERANTE Y RESPETUOSA CON PRACTICAS SEXUALES ETC.; Y QUE LA IMPETRANTE TUVE LA CULPA DE LO QUE ME SUCEDIÓ, PRIMERAMENTE POR HABERME TOMADO FOTROGRAFÍAS (*sic*) DESNUDA, COMO SI TAL HECHO FUERA SUFICIENTE PARA PREJUZGAR E INCLUSO JUZGAR A LA SUSCRITA RESPECTO A MI COMPORTAMIENTO PARA CON LOS DEMÁS Y ATACAR LAS CONSIDERACIONES QUE DE MI MISMA TENGO Y TIENEN LAS DEMÁS PERSONAS CON LAS QUE TENGO TRATO EN FORMA FRECUENTE, YA SEAN FAMILIARES, AMIGOS O COMPAÑEROS DE TRABAJO,

AMPARO DIRECTO 26/2024

INCLUSO, EN LA CONSIDERACIÓN QUE DE MI TUVIERON LOS APODERADOS DE LA MORAL REO.”²².

CUARTO:

D. Omisión de juzgar con perspectiva de género y, particularmente, lo señalado por el apoderado de la demandada en el escrito de contestación en el juicio de origen respecto a la imagen y/o comportamiento de la quejosa: La autoridad responsable no consideró que al dar contestación en el juicio de origen, el apoderado legal de la demandada formuló diversos argumentos en cuanto a la quejosa, pues “...(en forma tácita, adujo que la suscrita era zorra, casquivana, piruja, puta, cascos ligeros, pues, de esa forma se les llama a las personas con mente liberal y tolerante y respetuosa con prácticas sexuales, y por último, adujo en forma tácita que la suscrita era diferente) al señalar que ... *‘que tal vez no se verifica en otra persona’*...”²³

De ahí que las consideraciones del abogado (apoderado legal de la demandada) causaron un nuevo daño moral a la promovente, además de vulnerar sus derechos de igualdad y no discriminación, sin embargo, aquéllas no fueron examinadas por la sala responsable.

QUINTO:

E. Omisión de la autoridad responsable de invocar hechos notorios relativos a información en internet sobre *SIM swapping*, traumas de estrés postraumático, consecuencias del *sexting*, etcétera: La autoridad responsable y el juzgado de origen violan los derechos de debido proceso e impartición de justicia al omitir invocar información difundida a través de internet sobre los temas señalados al no valorar la que con ese carácter aportó la quejosa.

²² Página 36 de la demanda de amparo.

²³ *Ibidem*, p. 40.

AMPARO DIRECTO 26/2024

SEXTO:

F. Omisión de la sala responsable de valorar las presunciones legales y humanas consistentes en la falta de probidad y honradez con la que se condujo la empresa demandada durante todo el procedimiento: La autoridad responsable estuvo en aptitud de valorar si de la confesional a cargo de la demandada hay contradicciones con lo manifestado en su escrito de contestación de demanda, así como en las diversas constancias que obran en los autos del juicio.

Asimismo, solicita dar vista al agente del ministerio público a efecto de que se inicien las indagatorias correspondientes, por los hechos constitutivos del delito de falsedad de declaración.

SÉPTIMO:

G. Omisión de la autoridad responsable de valorar las confesiones expresas y tácitas que realizó la contraparte de la quejosa en el juicio de origen: La sala responsable soslayó las diversas confesiones, incluso tácitas, que realizó la demandada durante la tramitación del juicio.

PRIMERO DEL ESCRITO RELATIVO IDENTIFICADO COMO “AGRAVIO COMPLEMENTARIO”:

H. La falta de valoración de que la empresa demandada no acreditó que la persona que atendió la solicitud de remplazo de SIM era su trabajadora y que efectivamente llevó a cabo lo anterior, además, de que no obra en autos el contrato individual de trabajo de aquélla: Si bien la autoridad responsable tuvo por cierto que ***** fue empleada de la demandada y quien atendió la solicitud de reemplazo de tarjeta SIM, lo cierto es que en autos no obra constancia o expediente administrativo alguno que así lo acredite.

28. **Solicitud de ejercicio de la facultad de atracción.** En sesión de cuatro de octubre de dos mil veintitrés el Décimo Segundo Tribunal

AMPARO DIRECTO 26/2024

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.

29. Por acuerdos de catorce de noviembre de dos mil veintitrés la antes 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.²⁴
30. **Trámite del amparo directo de la actora.** En proveído de veintiocho de octubre de dos mil veinticuatro la anterior Ministra Presidenta de esta Corte ordenó formar y registrar el expediente **26/2024**²⁵, 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

²⁴ 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.

²⁵ Relacionado con el diverso juicio de amparo directo 25/2024.

AMPARO DIRECTO 26/2024

por el Pleno de este Alto Tribunal; lo anterior, en la inteligencia de que la Ministra Loretta Ortiz Ahlf conservó el turno del asunto.

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;²⁶ 16, fracción VII, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación;²⁷ 40 de la Ley de Amparo;²⁸ y de acuerdo con

²⁶ **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.

²⁷ **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;

²⁸ **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:

AMPARO DIRECTO 26/2024

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 federales²⁹.

II. OPORTUNIDAD

34. Es innecesario examinar la oportunidad de la demanda de amparo porque el tribunal colegiado verificó ese presupuesto procesal.³⁰

III. LEGITIMACIÓN

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;

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.

²⁹ **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;

(...)

³⁰ Segundo considerando de la sentencia dictada en el expediente *****.

AMPARO DIRECTO 26/2024

35. ***** 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 Superior de Justicia de la Ciudad de México en el expediente *****, en virtud de que tiene el carácter de apelante en ese asunto y de actora en el juicio de origen.

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 ***** 31

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

³¹ A fojas 575 a 643 del expediente *****.

AMPARO DIRECTO 26/2024

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 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 ninguna de las hipótesis previstas en el artículo 79 de la Ley de Amparo³².

³² **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

AMPARO DIRECTO 26/2024

41. En consecuencia, los problemas por resolver consisten en determinar, por un lado, **si el acto reclamado está ajustado a derecho al haber concluido que la demandada (tercera interesada) sólo es responsable por el reemplazo indebido de la tarjeta SIM perteneciente a la actora (quejosa), y no así por el daño que –a su decir– derivó de los accesos no autorizados a sus aplicaciones y servicios digitales ni por la difusión no consentida de sus imágenes íntimas captadas con su autorización; y, por otro, debe analizarse si la autoridad responsable debió examinar las expresiones que, según la promovente, fueron realizadas por el apoderado legal de su contraparte en relación con su persona.**
42. Por razón metodológica, esos planteamientos se dividirán para su análisis en dos apartados. El primer bloque comprenderá los conceptos de violación identificados con los incisos **A, B, C.1, E, F, G y H**; mientras que el segundo abordará los marcados con los incisos **C.2 y D.**

Bloque I (conceptos de violación A, B, C.1, E, F, G y H):

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. 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 26/2024

43. En primer lugar, se emprende el estudio del concepto de violación identificado con el inciso **A**, mediante el cual la quejosa sostiene, medularmente, que, contrario a lo que determinó la autoridad responsable, el daño que derivó de los accesos no autorizados a sus cuentas digitales y de la difusión no consentida de sus imágenes íntimas sí fue causado directamente por su contraparte.
44. Para dar respuesta a ese motivo de disenso, es necesario examinar si existe un nexo de causalidad entre el hecho ilícito –el reemplazo de la tarjeta *SIM* de la actora (quejosa) realizado sin su consentimiento– y un daño –que se hizo consistir en la afectación a su patrimonio moral debido a los accesos no autorizados a sus cuentas digitales y la difusión no consentida de sus imágenes íntimas–, a fin de resolver si este último puede ser jurídicamente imputable a la demandada; para lo cual, en principio, se debe verificar si existen esos elementos.
45. En esa virtud, debe destacarse que, en el diverso juicio de amparo directo 25/2024 –relacionado con este asunto–, este Alto Tribunal determinó que *********, sociedad de responsabilidad limitada de capital variable incurrió en responsabilidad civil extracontractual subjetiva al haber reemplazado la tarjeta *SIM* de la actora sin su anuencia y sin observar la diligencia, responsabilidad y seguridad que legalmente le eran exigibles conforme a la normativa aplicable al momento en que llevó a cabo lo anterior.

AMPARO DIRECTO 26/2024

46. Así, en ese asunto se consideró correcta la conclusión de la autoridad responsable en cuanto a que, por el sólo hecho de prestar un servicio de telecomunicaciones, la demandada estaba jurídicamente obligada a garantizar la protección y resguardo de los datos personales de la actora, así como a contar con personal capacitado para realizar un procedimiento de verificación de identidad previo al reemplazo de la tarjeta referida.
47. Por lo anterior, se concluyó que la sociedad indicada incurrió en responsabilidad civil porque no actuó con la diligencia, responsabilidad y cuidado que la ley exigía ni siquiera con un deber mínimo de cuidado, al no verificar de manera adecuada la identidad de la persona que solicitó el reemplazo de la tarjeta *SIM* correspondiente; en ese sentido, su conducta constituyó un hecho ilícito que, por sí mismo, ocasionó un daño real y concreto a la aquí quejosa, el cual consistió en la vulneración de su confidencialidad y privacidad por la exposición no autorizada de su línea telefónica.
48. Por tanto, el hecho consistente en el reemplazo negligente de la tarjeta *SIM* por parte de *********, sociedad de responsabilidad limitada de capital variable se encuentra acreditado, conforme a lo resuelto en el diverso juicio de amparo directo 25/2024.
49. Luego, en relación con la afectación al patrimonio moral de la quejosa, importa destacar que la autoridad responsable condenó a la demandada (tercera interesada) a cubrir la reparación del daño moral,

AMPARO DIRECTO 26/2024

lo cual constituye un aspecto que no puede ser revocado porque la pretensión de la quejosa es, en esencia, que este Alto Tribunal revise el monto que el órgano jurisdiccional referido estableció para tal efecto.

50. Debido a lo anterior, en principio, resulta oportuno tener presente que el patrimonio moral es entendido como *“los bienes constituidos por determinadas proyecciones, físicas o psíquicas del ser humano, relativas a su integridad física y mental, que las atribuye para sí o para algunos sujetos de derecho, y que son individualizadas por el ordenamiento jurídico”*³³.
51. En ese orden de ideas, el artículo 1916, párrafos primero, segundo y cuarto, del Código Civil para el Distrito Federal, hoy Ciudad de México, define el 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.

(...)

³³ Gutiérrez y González, E., *El patrimonio*, Porrúa, México, 2013, 10 edición, p. 829.

AMPARO DIRECTO 26/2024

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.

52. La interpretación al precepto jurídico transcrito pone de manifiesto que el daño moral es entendido como el menoscabo extrapatrimonial que se materializa en una afectación negativa en la esfera jurídica de la víctima, específicamente en los ámbitos emocional y psicológico.
53. En ese sentido, ese tipo de daño se refiere a la lesión que resiente una persona en sus **sentimientos**, afectos, creencias, **decoro, honor, reputación, vida privada**, configuración y aspectos físicos, o bien, en la **consideración que tienen los demás de ella**, de tal manera que su objeto y contenido se enfoca en los intereses no patrimoniales o espirituales que pueden verse afectados por **angustias, aflicciones, humillaciones**, entre otros supuestos.³⁴
54. De ahí que la actualización del daño moral no exige la existencia de una repercusión económica, sino la demostración de que la víctima, a consecuencia de un hecho ilícito, **sufrió un menoscabo no pecuniario que se interiorizó negativamente en su persona**; lo que, de acuerdo con el precepto transcrito, genera la obligación de repararlo.

³⁴ Sirve de apoyo a esa consideración la tesis aislada 1a. CCXXX/2014 (10a.), de rubro “**DAÑO MORAL. DE ACUERDO CON SU CONCEPCIÓN EN NUESTRA TRADICIÓN JURÍDICA, AQUÉL SE DETERMINA POR EL CARÁCTER EXTRA-PATRIMONIAL DE LA AFECTACIÓN.**”, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 7, junio de 2014, Tomo I, página 444. Décima Época. Registro digital 2006733.

AMPARO DIRECTO 26/2024

55. En este punto conviene insistir que el daño moral puede demandarse de manera autónoma a las lesiones en los derechos o intereses de carácter patrimonial, pero para que éste pueda ser exigido debe acreditarse la existencia de la responsabilidad civil; de ahí la importancia de esclarecer cuál es el hecho ilícito que se atribuye a la demandada, el factor de atribución y el impacto que tiene en la esfera jurídica de la víctima.
56. Así, con base en las consideraciones que se desprenden del amparo directo 8/2012³⁵, resuelto por la extinta Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, puede establecerse que: el daño moral admite diversas clasificaciones según el interés afectado; que puede generar consecuencias patrimoniales y extrapatrimoniales, presentes o futuras; que es independiente del daño material y que puede derivar tanto de responsabilidad contractual como extracontractual.
57. Asimismo, para que sea indemnizable, el daño debe ser cierto, personal y comprobable, aunque no necesariamente a través de pruebas directas.
58. La posibilidad de clasificar el daño moral conforme al interés afectado permite afirmar que se trata de un género que se subdivide en tres

³⁵ Fallado en sesión de cuatro de julio de dos mil doce por mayoría de cuatro votos de los Ministros Jorge Mario Pardo Rebolledo, José Ramón Cossío Díaz, Olga Sánchez Cordero de García Villegas, y Presidente Arturo Zaldívar Lelo de Larrea (Ponente). El Ministro Guillermo I. Ortiz Mayagoitia votó en contra.

AMPARO DIRECTO 26/2024

especies, a saber: daño al honor, daño estético y daño a los sentimientos.

59. El daño al honor comprende aquellas afectaciones a la vida privada, al prestigio o a la propia imagen; el daño estético incide en la normalidad y armonía corporal de la víctima; mientras que el daño a los sentimientos recae en la esfera afectiva o emocional de la persona.
60. De igual manera, como se apuntó en el amparo directo 15/2023³⁶, es posible distinguir entre el daño en sentido amplio –entendido como la lesión a un derecho o interés extrapatrimonial– y el daño en sentido estricto –referido a las consecuencias o perjuicios que de aquél derivan–. En consecuencia, una cosa es el interés afectado (daño moral en sentido amplio) y otra las consecuencias que produce (los perjuicios causados por ese daño).
61. Lo anterior implica que la lesión a un derecho extrapatrimonial puede generar, además del daño moral, uno de carácter patrimonial; del mismo modo, una afectación a derechos patrimoniales puede causar un menoscabo de índole moral. En ese sentido, el daño moral puede definirse como la afectación a un derecho o interés no patrimonial,

³⁶ Fallado en sesión de dos de julio de dos mil veinticinco por unanimidad de cinco votos de las señoras Ministras y de los señores Ministros: Jorge Mario Pardo Rebolledo, quien está con el sentido, pero se separa de consideraciones, Juan Luis González Alcántara Carrancá, quien se reserva su derecho a formular voto concurrente, Ana Margarita Ríos Farjat, Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena (Ponente) y Loretta Ortiz Ahlf (Presidenta).

AMPARO DIRECTO 26/2024

capaz de producir consecuencias tanto patrimoniales como extrapatrimoniales.

62. Cabe señalar que el daño moral puede proyectarse en dos dimensiones: presente y futura, por lo que es dable valorar el daño actual y también el eventual. El daño actual se presenta cuando ya se ha producido al tiempo de dictarse sentencia e incluye, en términos generales, todas las pérdidas efectivamente sufridas, sean materiales o extrapatrimoniales; mientras que el daño futuro es aquel que todavía no se produce al momento de emitirse la resolución, pero se prevé como una prolongación, agravación o consecuencia del hecho actual.
63. Además, conforme a lo resuelto por la extinta Primera Sala en los amparos directos 30/2013 y 31/2013, por regla general, el daño moral debe acreditarse al constituir un elemento esencial de la acción ejercida; no obstante, eso no implica que deba demostrarse únicamente mediante pruebas directas, pues también puede inferirse de hechos que aparezcan demostrados a través de pruebas indirectas o presunciones lógicas.
64. En esa virtud, respecto a la existencia del daño alegado por la actora, consistente en la afectación que—dice— sufrió en su patrimonio moral con motivo de los accesos no autorizados a sus aplicaciones y servicios digitales, así como por la difusión no consentida de sus imágenes íntimas, debe considerarse que la revisión a los autos del juicio revela lo siguiente:

AMPARO DIRECTO 26/2024

- La actora ofreció como pruebas, entre otras, diversas impresiones que se hicieron consistir en:
 - Correos electrónicos en los que se informa sobre el desbloqueo del “NIP de acceso” para el uso de la aplicación de banca móvil; operaciones realizadas con una tarjeta bancaria que fueron rechazadas; bloqueo del NIP; cambio de contraseña de una cuenta Microsoft; y el envío de un código de verificación para acceder a una cuenta de Google.
 - Aviso de inicio sesión en una cuenta de Google a través de un dispositivo nuevo.
 - Alerta sobre inicio de sesión inusual en una cuenta de Facebook, por haberse realizado desde un dispositivo o una ubicación no habitual.
 - Capturas de pantalla de conversaciones sostenidas a través de Messenger, en las que se advierte la difusión de diversas imágenes íntimas de la actora a terceras personas, y WhatsApp, en las que se hace alusión a esos eventos.
- Mediante auto de trece de diciembre de dos mil diecinueve se tuvieron por ofrecidas las documentales mencionadas y, en audiencia celebrada el seis de febrero siguiente, fueron desahogadas.
- El nueve de noviembre de dos mil veinte la jueza del conocimiento dictó sentencia en la que, en la parte que interesa, consideró:

(...)

Consecuentemente, no queda duda de que la *SIM* del teléfono móvil de la demandada (*sic*), fue sustituido en las citadas condiciones, con la evidente intervención de un tercero con intención dolosa en la causación de los daños sufridos por la actora en su esfera patrimonial de derechos relativos a su personalidad, **mismos que quedaron acreditados con los medios de convicción exhibidos con su escrito de demanda, como son las fotografías que relata a lo largo de su escrito de demanda**, con lo cual acredita el tercero de los elementos en cursión (*sic*), por lo que lamentablemente no hay duda de que

AMPARO DIRECTO 26/2024

fueron producidos por actos fraudulentos con la intención de causarlos, pero de acuerdo con lo expresado por las partes en este sentido, no qued (*sic*) acreditado que sean imputables directamente a la parte demandada, pues para ello, es indispensable que se acredite objetivamente por la actora, conforme a los dispuesto por los artículos...lo que en la especie no sucedió.

(...)³⁷

- El veinticuatro de octubre de dos mil veintidós la sala responsable dictó la sentencia que constituye el acto reclamado, en la que, en lo conducente, señaló:

(...)

De esta guisa, es que la parte actora aportó como medios de prueba, los que se admitieron y fueron desahogadas (*sic*) la confesional y las documentales ofrecidas en el escrito inicial de demanda (...)

(...)

Con estos medios de prueba, de conformidad con el artículo 335 del mismo ordenamiento adjetivo en consulta, **se acredita lo que ahí se lee, los mensajes y las alertas propias hacia la actora** para que viera lo que estaba pasando con su equipo de telefonía, sin mayor alcance probatorio.

(...)

De esta suerte, es que debe decirse que de forma conjunta el caudal probatorio y una valoración individualizada que esta Alzada concuerda con sus consideraciones pues resulta acertado que de los medios de convicción allegados a juicio si (*sic*) es posible determinar que efectivamente la demandada..., por el hecho de que no llevó a cabo el procedimiento de identificación previo a la entrega *S/M* de la actora a un tercero sin su consentimiento, hecho del que derivaron todos los daños precisados en el escrito de demanda **por la difusión de información personal e íntima, publicitando en sus redes sociales fotografías, consistente en la publicación de las**

³⁷ Páginas 22 y 23 de la sentencia.

AMPARO DIRECTO 26/2024

fotografías de su vida privada y su envío masivo sin su consentimiento a sus contactos de *Messenger* y *WhatsApp*, por tal motivo derivaron todos los daños a su esfera patrimonial de derechos, y si bien no fueron causados con dolo, si (*sic*) se actualiza, ante el incumplimiento de obligaciones de supervisión y vigilancia, del personal que labora para la moral demandada.

(...)³⁸

65. De lo anterior se advierte que la actora ofreció como pruebas diversas impresiones correspondientes a “capturas de pantalla”, en las que se muestran mensajes que informan sobre accesos o intentos de acceso no autorizados a sus cuentas de banca móvil (*********), correo electrónico (Microsoft – Hotmail), de Google y Facebook, así como la difusión de diversas imágenes íntimas a través de la plataforma Messenger.
66. En atención a esas constancias, es oportuno tener presente que a lo largo de la controversia que informa este asunto la demandada formuló diversos argumentos relacionados con el contenido de las imágenes difundidas, cuestionando su naturaleza y valor probatorio, así como con la ubicación de la usuaria y la conducta o actitud que –dice– asumió al momento en que tuvieron lugar los hechos que motivaron el juicio.
67. En ese sentido, con el propósito de esclarecer lo relativo a la existencia del daño alegado por la actora y a efecto de garantizar la certeza jurídica de las partes es pertinente dilucidar los aspectos que giran en torno a esos planteamientos.

³⁸ Páginas 32, 33 y 45 de la sentencia.

AMPARO DIRECTO 26/2024

68. Para dar seguimiento a ese propósito conviene tener presente que los hechos que dieron origen al presente asunto consisten, esencialmente, en que, con motivo de una solicitud formulada por una persona en Chihuahua, la demandada realizó de manera indebida el reemplazo de la tarjeta *SIM* asociada al número telefónico de la actora, aquí quejosa.
69. Luego, el mismo día en que se llevó a cabo lo anterior, aquélla comenzó a recibir diversas notificaciones relativas a operaciones bancarias y cambios de contraseñas de sus aplicaciones y servicios digitales, así como mensajes de personas conocidas que le informaron haber recibido imágenes íntimas suyas, las cuales, además, fueron publicadas y difundidas a través de internet.
70. Al día siguiente, la promovente acudió a un centro de atención a clientes de la empresa demandada, ubicado en Ciudad de México, donde se le informó que, un día antes, alguien había solicitado el reemplazo de su tarjeta *SIM* en Chihuahua, motivo por el cual su número telefónico había sido “movido” a otra cuenta.
71. Por lo anterior, la accionante promovió juicio en contra de la demandada y exhibió como pruebas, entre otras, diversas impresiones de las notificaciones indicadas, incluidas las correspondientes a las conversaciones a través de las cuales se difundieron, mediante Messenger, imágenes en las que aparece “desnuda”, y en relación con esos documentos la demandada manifestó, en esencia, que carecen de valor probatorio.

AMPARO DIRECTO 26/2024

72. De acuerdo con lo expuesto, los hechos narrados por la actora, aquí quejosa, se enmarcaron implícitamente en un contexto de violencia digital de género, dado que la afectación que reclama –a su decir– se originó a partir del acceso no autorizado a sus aplicaciones y servicios digitales y, principalmente, en la difusión no consentida de diversas captaciones de carácter íntimo a través de Facebook y Messenger.

73. Cabe señalar que ese tipo de violencia es entendida como:

...actos de violencia de género que son cometidos, instigados o agravados –en parte o totalmente– por el uso de las TIC, en particular las redes sociales y los sistemas de mensajería... Estas acciones causan daños psicológicos y emocionales que repercuten en distintas esferas de las víctimas, ya que pueden afectar su reputación, refuerzan los prejuicios, causan pérdidas económicas, plantean barreras a la participación en la vida pública y pueden conducir a la violencia sexual y otras formas de violencia física...

Las agresiones más frecuentes se materializan a través de actos de extorsión y amenaza de difusión de imágenes íntimas de contenido sexual. Estas imágenes que, al principio son captadas con el consentimiento de la parte afectada, son usadas posteriormente como mecanismo de manipulación y difundidas en redes sociales y otros sitios web sin que medie tal consentimiento...

Los efectos de los actos de violencia digital adquieren una especial trascendencia porque no se limitan a este entorno, también producen serias consecuencias en el mundo real que pueden afectar no solo la esfera íntima sino también el ámbito financiero de una determinada persona...³⁹

74. En relación con lo anterior, importa destacar que el *Informe de la Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y*

³⁹ García Barrera, M.E. (directora) & Bauzá Reilly, M.E. (coordinador general), *Género, derecho y tecnología*, Thompson Reuters, México, 2021, pp. 155 y 156.

AMPARO DIRECTO 26/2024

*consecuencias acerca de la violencia en línea contra las mujeres y las niñas desde la perspectiva de los derechos humanos A/HRC/38/47*⁴⁰, aborda cómo la violencia digital afecta de manera diferenciada a las mujeres y cuáles son los deberes de los Estados y los intermediarios, por lo que expone lo siguiente:

(...)

23. Por lo tanto, **la definición de violencia en línea contra la mujer se aplica a todo acto de violencia por razón de género contra la mujer cometido, con la asistencia, en parte o en su totalidad, del uso de las TIC, o agravado por este, como los teléfonos móviles y los teléfonos inteligentes**, Internet, plataformas de medios sociales o correo electrónico, dirigida contra una mujer porque es mujer o que la afecta en forma desproporcionada.

(...)

2. Daños

25. **Las consecuencias y los daños causados por las diferentes manifestaciones de violencia en línea guardan una estrecha relación con el género, habida cuenta de que las mujeres y las niñas sufren un estigma particular en el contexto de la desigualdad estructural, la discriminación y el patriarcado. Las mujeres afectadas por la violencia en línea a menudo son objeto de una victimización ulterior debido a estereotipos de género perjudiciales y negativos, prohibidos por el derecho internacional de los derechos humanos. Internet se ha convertido en un sitio en que se ejercen diversas formas de violencia contra las mujeres y las niñas, como la pornografía, los juegos sexistas y las violaciones de la intimidad.** Las mujeres que participan en debates públicos a través de Internet corren el riesgo de ser víctimas de acoso en línea, como sucedió en el caso de una campaña negativa anónima en que se instaba a violar en grupo a una defensora de los derechos humanos y que incluyó insultos racistas en su perfil de Wikipedia. Las mujeres que usan las TIC han protestado públicamente por las agresiones sexistas (A/HRC/23/50, párr. 66).

⁴⁰ <https://docs.un.org/es/A/HRC/38/47>

AMPARO DIRECTO 26/2024

(...)

3. Manifestaciones

31. Las TIC pueden utilizarse directamente como medios para hacer amenazas digitales e incitar a la violencia de género, así como amenazas de violencia física y/o sexual, violación, asesinato, comunicaciones en línea no deseadas y que constituyen acoso, o incluso alentar a otros a infligir daños físicos a mujeres. **También pueden entrañar la difusión de mentiras que perjudican la reputación, sabotaje electrónico en forma de correo basura y virus malignos, suplantación de la identidad de la víctima en línea y envío de mensajes de correo electrónico o correo basura insultantes, blogs, tuits u otras comunicaciones en línea en nombre de la víctima.** La violencia contra la mujer facilitada por las TIC también puede cometerse en el lugar de trabajo o mediante los denominados actos de violencia “por motivos de honor” o de violencia doméstica cometidos por parejas íntimas. Cada vez es más frecuente que las mujeres que denuncian estos abusos en línea sean amenazadas con demandas judiciales, por ejemplo, por difamación, con el objeto de impedir que denuncien su situación. Dicha conducta puede formar parte de un patrón de violencia doméstica y maltrato.

(...)

34. La violencia en línea contra la mujer puede manifestarse en diversas formas y por diferentes medios, como el acceso, la utilización, la manipulación, la difusión o el intercambio de datos, información y/o contenidos, fotografías o vídeos privados no consentidos, incluidas imágenes sexualizadas, audioclips y/o vídeoclips o imágenes editadas con Photoshop.

(...)

c) El derecho a una vida libre de violencia por razón de género y el derecho a la vida privada y a la protección de los datos

57. El derecho a la vida privada, amparado en el artículo 12 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y en el artículo 17 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, se ha visto amenazado en el entorno digital. Las normas de protección de datos también se han visto amenazadas por las innovaciones en materia de TIC que han aumentado la capacidad de los Estados y de los agentes no estatales para realizar actividades de vigilancia, descifrado y recopilación y utilización masiva de datos, lo que tiene repercusiones en los derechos de las personas a la vida privada. Muchas formas de

AMPARO DIRECTO 26/2024

violencia en línea constituyen en sí mismas actos de violencia por razón de género que vulneran los derechos de las mujeres y las niñas a la vida privada; por ejemplo, la publicación en línea sin el debido consentimiento de fotografías privadas o de imágenes sexualizadas editadas con Photoshop o creadas para humillar, avergonzar o estigmatizar a una mujer, es una violación del derecho de la mujer a la dignidad y a llevar una vida libre de violencia.

(...)

3. Obligaciones de derechos humanos de los Estados para prevenir y combatir la violencia en línea contra las mujeres y las niñas

62. Los Estados tienen la obligación de derechos humanos de garantizar que tanto los agentes estatales como los no estatales se abstengan de incurrir en todo acto de discriminación o violencia contra la mujer. Los Estados tienen una responsabilidad directa con respecto a la violencia perpetrada por los agentes del propio Estado. También tienen obligaciones de diligencia debida a fin de prevenir, investigar y castigar los actos de violencia contra la mujer cometidos por empresas privadas, como los intermediarios de Internet, de conformidad con el artículo 2 e) de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. El artículo 4 c) de la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer insta a los Estados a proceder con la debida diligencia a fin de prevenir, investigar y castigar todo acto de violencia contra la mujer.

(...)

65. Más concretamente, las obligaciones de los Estados comprenden una serie de esferas fundamentales, que se describen a continuación.

a) Prevención

66. La prevención incluye medidas para crear conciencia sobre la violencia contra las mujeres y las niñas facilitada por las TIC como formas de violencia contra la mujer, así como para establecer y proporcionar información sobre los servicios y la protección jurídica de que disponen para poner fin a las violaciones y evitar que se repitan. Los Estados están obligados a adoptar las medidas necesarias para prevenir las violaciones de los derechos humanos cometidas en el extranjero por intermediarios de Internet sobre los que puedan ejercer influencia, ya sea a través de medios reglamentarios o del uso de incentivos.

AMPARO DIRECTO 26/2024

b) Protección

67. La obligación de proteger a las víctimas de la violencia en línea contra la mujer abarca el establecimiento de procedimientos para la supresión inmediata de un contenido perjudicial por motivos de género mediante la eliminación del material original o de su distribución. La protección también requiere la adopción de medidas judiciales inmediatas por conducto de órdenes judiciales nacionales y la rápida intervención de los intermediarios de Internet y, en algunos casos, también puede requerir la cooperación extraterritorial. Incluye la prestación de servicios accesibles para supervivientes, como servicios de asistencia jurídica. La protección entraña además la obligación de los Estados de adoptar medidas positivas para erradicar todas las formas de violencia, incluidas las manifestaciones de violencia en línea, aunque una persona no haya presentado una denuncia (por ejemplo, en el caso de los foros en línea que en general promueven la violencia contra la mujer).

c) Enjuiciamiento

68. El enjuiciamiento consiste en la investigación y la interposición de actuaciones penales contra los autores. Con frecuencia, los órganos encargados de hacer cumplir la ley trivializan la violencia en línea contra la mujer, y sus acciones lamentablemente a menudo se caracterizan por la culpabilización de las víctimas en relación con estos casos. Esta actitud se traduce en una cultura de silencio y en la denuncia insuficiente de casos pues las mujeres víctimas se resisten a hablar por temor a ser culpadas. Aun en los casos en que las mujeres presentan denuncias y se inician investigaciones, tropiezan con nuevos obstáculos debido a la falta de conocimientos técnicos y de capacidad en el poder judicial (incluidos los sistemas judiciales, los magistrados y los jueces). Además, las costas de los litigios impiden que muchos supervivientes, en particular las mujeres más pobres, presenten sus causas ante los tribunales. Por lo tanto, es fundamental evaluar la labor de los equipos de respuesta inicial -incluidos los intermediarios de Internet, la policía y las líneas telefónicas de asistencia- y del poder judicial y los organismos reguladores a fin de obtener una descripción fiel de la realidad de las experiencias de las mujeres y facilitar su acceso a la justicia y los recursos.

(...)

e) Recurso, reparación y compensación

AMPARO DIRECTO 26/2024

70. En la mayoría de los casos, **se otorgan reparaciones a las víctimas de la violencia por razón de género, como recursos civiles que incluyen una compensación financiera para sufragar los costos de las pérdidas cuantificables (como la atención médica, la pérdida de salarios y daños materiales), lesiones y pérdidas no cuantificables, además de la necesidad de los supervivientes de reconstruir sus vidas a corto, mediano y largo plazo. Las medidas de reparación también incluyen la eliminación inmediata de los contenidos nocivos, así como formas de restitución, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición, que combinen medidas simbólicas, materiales, individuales y colectivas, en función de las circunstancias y de las reclamaciones de la víctima.** También deberían incluir un requerimiento inmediato a fin de impedir la publicación de contenidos nocivos.

f) Papel de los intermediarios

71. El papel de los intermediarios privados en la regulación y gobernanza de Internet ha sido objeto de escrutinio progresivo, habida cuenta de que la violencia en línea por razón de género suele perpetrarse en plataformas de propiedad privada, que con frecuencia se utilizan en distintas jurisdicciones. Los intermediarios de Internet desempeñan un papel fundamental en el suministro de espacios digitales para la interacción y, como tales, tienen responsabilidades específicas en materia de derechos humanos. Sin embargo, estas responsabilidades, aún no se han examinado plenamente en el marco internacional de derechos humanos; por ejemplo, si bien en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos se afirma la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos en general, no se hace ninguna referencia directa a la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer u otros instrumentos relativos a los derechos de la mujer (véase A/HRC/32/38, párr. 37).

72. **Los intermediarios de Internet, todas las empresas de almacenamiento de datos de clientes y las que proporcionan almacenamiento en la nube también tienen el deber de cumplir con las normas de derechos humanos manteniendo los datos seguros, y deben rendir cuentas de la piratería de los datos si no cuentan con las salvaguardias suficientes.**

AMPARO DIRECTO 26/2024

73. Aunque se ha hecho hincapié en las responsabilidades de las empresas y los derechos humanos de los intermediarios, se ha prestado menos atención a la forma en que sus políticas y prácticas repercuten en las mujeres. Las investigaciones indican que las respuestas inadecuadas y deficientes de los intermediarios sobre violencia en línea por razón de género pueden tener un efecto negativo en la libertad de expresión, lo que da lugar a la censura por las plataformas, la autocensura o la censura por otros usuarios, y no proporciona a las víctimas de acoso ninguna forma de reparación.
(...)

IV. Conclusión y recomendaciones

89. El derecho internacional de los derechos humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas sobre el logro de la igualdad de género, el empoderamiento de las mujeres y las niñas y la eliminación de la violencia contra la mujer en la vida pública y privada son plenamente aplicables en espacios digitales y actividades facilitadas por las TIC. Además, el principio de que los derechos humanos y los derechos de la mujer deben ser protegidos tanto por los medios tradicionales como en línea debe formar parte integral del derecho a una vida libre de nuevas formas de violencia en línea y facilitada por las TIC contra la mujer, respetando al mismo tiempo el derecho a la libertad de expresión y el derecho a la privacidad y la protección de los datos. Habida cuenta de sus características, las TIC deben constituirse en un instrumento para acelerar el logro de todos los derechos humanos, en particular la igualdad de género, el empoderamiento de la mujer y la eliminación de la discriminación y la violencia contra la mujer.

90. Las medidas jurídicas y de políticas para erradicar la violencia de género en línea contra la mujer deben enmarcarse en el contexto más amplio de los derechos humanos relativos a la discriminación estructural, la violencia y las desigualdades con que se enfrentan las mujeres, y tratar de crear un entorno propicio para el logro de la igualdad de género mediante el uso de las TIC.
(...)

75. Además de las afectaciones que produce la violencia de género cometida a través de las nuevas tecnologías, uno de los principales problemas consiste en la dificultad probatoria, por un lado, **la limitada**

AMPARO DIRECTO 26/2024

disponibilidad de evidencia accesible para la persona afectada, dado que se almacena en soportes digitales y no físicos; y, por otro, la dificultad de garantizar su veracidad ante un órgano jurisdiccional.⁴¹

76. En consecuencia, para comprobar la existencia del daño extrapatrimonial alegado por la actora, este Alto Tribunal debe resolver si las impresiones que aquélla exhibió como prueba en el juicio de origen son idóneas y suficientes para tal propósito.
77. Con ese objetivo, en principio, resulta oportuno tener presente lo relativo al deber de juzgar con perspectiva de género, pues, como se indicó, el daño alegado por la quejosa se hizo consistir en la afectación que –a su decir– sufrió en su patrimonio moral, principalmente, por la difusión no consentida de sus imágenes íntimas.
78. En ese sentido, la perspectiva de género constituye un instrumento de análisis jurídico que se implementó en el ámbito jurisdiccional al reconocer que entre los géneros existe una desigualdad que, implícita o explícitamente, invisibiliza, menosprecia y/o segrega a niñas, adolescentes y mujeres, entre otras personas.⁴²

⁴¹ Llorente Sánchez-Arjona, M. *Justicia con perspectiva de género – El nuevo paradigma en la lucha contra la violencia de género*, Aranzadi, S.A.U., España, p. 229.

⁴² Véanse los amparos directos en revisión 2655/2013 resuelto en sesión de seis de noviembre de dos mil trece por mayoría de cuatro votos de los señores Ministros:

AMPARO DIRECTO 26/2024

79. Al aceptar que el género produce impactos diferenciados entre las personas, se hace patente que la necesidad de utilizar la herramienta referida obedece al propósito de garantizar a las personas justiciables el acceso a la justicia de manera efectiva e igualitaria.
80. Para llevar a cabo lo anterior las personas juzgadoras deben tomar en cuenta las circunstancias de desigualdad y/o impactos diferenciados al apreciar los hechos, **valorar pruebas**, interpretar y aplicar las leyes.
81. En ese sentido, al dictar sentencia en el amparo directo 12/2012⁴³ la extinta Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación

Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz (quien se reserva el derecho de formular voto concurrente), Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena (Ponente) y Olga Sánchez Cordero de García Villegas. En contra del emitido por el Ministro Presidente Jorge Mario Pardo Rebolledo; 912/2014 resuelto en sesión de cinco de noviembre de dos mil catorce por unanimidad de cinco votos de los señores Ministros: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz (Ponente), Jorge Mario Pardo Rebolledo, Olga Sánchez Cordero de García Villegas y Presidente Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena; 4811/2015 resuelto en sesión de veinticinco de mayo de dos mil dieciséis por unanimidad de cuatro votos de los señores Ministros: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea (Ponente), José Ramón Cossío Díaz, Jorge Mario Pardo Rebolledo y Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena (Presidente), quien se reservó su derecho a formular voto concurrente, en ausencia de la Ministra Norma Lucía Piña Hernández; todos de la extinta Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación

Cfr. *Protocolo para juzgar con perspectiva de género*, Dirección General de Derechos Humanos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación. Primera edición, noviembre de 2020, Ciudad de México.

⁴³ Fallado en sesión de doce de junio de dos mil trece por mayoría de tres votos de los Señores Ministros: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, quien se reserva su derecho de formular voto concurrente, José Ramón Cossío Díaz, (Ponente), y Presidente Jorge Mario Pardo Rebolledo, en contra de los emitidos por los Ministros: Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena, quien se reserva el derecho de formular voto particular y Olga Sánchez Cordero de García Villegas.

AMPARO DIRECTO 26/2024

estimó, en la parte que interesa, que de acuerdo con lo previsto en los artículos 1º, párrafo quinto,⁴⁴ y 4º, párrafo primero,⁴⁵ de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos las autoridades jurisdiccionales, al resolver, deben evitar realizar cualquier clase de discriminación por cuestión de género y proscribir toda condición de desigualdad que adviertan.

82. De esa manera se precisó que esos órganos tienen que interpretar y aplicar la ley tomando en cuenta los principios ideológicos que la sustentan y la forma en que afecta a quienes acuden a demandar justicia para estar en aptitud de advertir diferencias específicas entre hombres y mujeres; **la forma en que unos y otras se enfrentan a una problemática concreta**; así como los efectos diferenciados que les producen; lo que a su vez importa en la motivación de sentencias.
83. Asimismo, se concibió a la perspectiva de género como un método de interpretación que puede ser de utilidad para identificar y corregir la discriminación que podrían generar las normas jurídicas y prácticas institucionales.

⁴⁴ **Artículo 1o.** (...)

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

⁴⁵ **Artículo 4o.** La mujer y el hombre son iguales ante la ley. Ésta protegerá la organización y el desarrollo de la familia.
(...)

AMPARO DIRECTO 26/2024

84. En esa virtud, al resolver el amparo directo en revisión 2655/2013⁴⁶ la Sala indicada abordó nuevamente la perspectiva de género y estableció bases para considerar que es un método útil, necesario y, sobre todo, obligatorio para los juzgados y tribunales.
85. Además, en ese asunto se precisó que el método referido debe ser aplicado en todos los casos, esto es, aún y cuando las partes involucradas en el caso no lo hayan contemplado en sus alegaciones, pero siempre que se advierta que puede existir una situación de violencia o vulnerabilidad por género que obstaculice la impartición de justicia de manera completa sin respeto al derecho de igualdad en su ámbito sustancial no meramente formal.
86. Por lo anterior, se concluyó que la perspectiva de género siempre debe ser utilizada por las personas que imparten justicia con la finalidad de advertir si existe una afectación motivada por razón de género que conlleve a que esa función se imposibilite o no se verifique en condiciones de igualdad.⁴⁷

⁴⁶ Fallado en sesión de seis de noviembre de dos mil trece por mayoría de cuatro votos de los señores Ministros: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz (quien se reserva el derecho de formular voto concurrente), Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena (Ponente) y Olga Sánchez Cordero de García Villegas. En contra del emitido por el Ministro Presidente Jorge Mario Pardo Rebolledo.

⁴⁷ El precedente citado dio origen a la tesis aislada 1a. XCIX/2014 (10a.) de rubro "ACCESO A LA JUSTICIA EN CONDICIONES DE IGUALDAD. TODOS LOS ÓRGANOS JURISDICCIONALES DEL PAÍS DEBEN IMPARTIR JUSTICIA CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.", publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 4, marzo de 2014, Tomo I, página 524. Décima Época, registro digital 2005794.

AMPARO DIRECTO 26/2024

87. En el caso, cobra especial relevancia el informe *Ciberviolencia y Ciberacoso contra las mujeres y niñas en el marco de la Convención Belém Do Pará* elaborado por la Oficina Regional de ONU Mujeres para las Américas y el Caribe y el Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belém do Pará (MESECVI) de la Comisión Interamericana de Mujeres⁴⁸ en el cual se destacan, entre otros aspectos, los relativos a la identificación de la violencia género en contextos de las tecnologías de la información y la comunicación, los deberes de los Estados, la afectación diferenciada en perjuicio de las mujeres y las dificultades probatorias.

88. El instrumento relativo destaca, en lo conducente, lo siguiente:

La conceptualización de la violencia de género en línea es un reto importante dada su evolución a la par de las transformaciones tecnológicas. Los actos de ciberviolencia de género que surgieron durante los años noventa con el incipiente uso del internet no son los mismos que se observan ahora en la llamada sociedad de la información, y seguramente no lo serán en el futuro ante el rápido desarrollo del Internet de las Cosas (IoT) y la Inteligencia Artificial (IA). Tomando en cuenta este dinamismo y el flujo continuo de cambios tecno-sociales que se seguirán experimentando, se propone considerar la violencia de género en línea contra las mujeres y las niñas como un término abierto, dinámico y genérico que incluya una amplia gama de conductas, ataques y comportamientos agresivos que cambian y cambiarán de forma constante a la par de las interacciones de género en los espacios online-offline. Ello significa evitar adherirse a una definición rígida o unívoca e ir más allá de las dicotomías online/offline, buscando una interpretación sensible al género que considere continuamente la fluidez de las interacciones de las mujeres y las niñas dentro y fuera de línea.

⁴⁸ <https://www.oas.org/es/mesecvi/docs/MESECVI-Ciberviolencia-ES.pdf>

AMPARO DIRECTO 26/2024

(...)

La violencia de género en línea o facilitada por las nuevas tecnologías es un acto de discriminación ejercido con la intermediación de las TIC que afecta principalmente a mujeres, adolescentes y niñas, a personas integrantes de la comunidad LGBTIQ+ y a cuerpos o identidades que no cumplen con los estereotipos de género basados en directrices heteronormativas. Esta violencia se dirige en contra de integrantes de tales grupos a partir de su sexo, orientación sexual o identidad de género acarreándoles efectos desproporcionados.

Específicamente por lo que hace a la violencia de género en línea cometida en contra de las mujeres y niñas, ésta debe entenderse a partir de lo señalado en el artículo 1° de la Convención de Belém do Pará, que define a la violencia contra la mujer como “cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado”.

(...)

puede entenderse a la violencia de género en línea en contra de las mujeres y niñas como:

Cualquier acción o conducta en contra de la mujer, basada en su género, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, económico o simbólico, en cualquier ámbito de su vida, la cual es cometida, instigada o agravada, en parte o en su totalidad, con la asistencia de las tecnologías de la información y comunicación.

(...)

Contrariamente a la narrativa generalizada en torno a este fenómeno, que aún lo refiere como algo aislado, excepcional o de reciente surgimiento, la violencia digital en contra de las mujeres y las niñas es una manifestación del fenómeno estructural de violencia de género fuera de línea y, como tal, debe ser conceptualizado, analizado y abordado por el derecho internacional de los derechos humanos. Esto es fundamental puesto que argumentos sobre la supuesta novedad de la violencia en línea con frecuencia desdibujan sus raíces, gravedad y consecuencias, impactando en la eficacia de las respuestas e intervenciones públicas.

La violencia en línea en contra de las mujeres no es un hecho ocasional o episódico, sino que se sitúa dentro de patrones sociales

AMPARO DIRECTO 26/2024

más amplios de poder y desigualdad de género en contra de las mujeres y las niñas que ya existían antes de la llegada del internet y que ahora, simplemente, se han entrelazado e interactuado con las nuevas tecnologías. Como lo ha señalado la REVM-ONU, '[i]nternet se está utilizando en un entorno más amplio de discriminación y violencia por razón de género, generalizado, estructural y sistemático contra las mujeres y las niñas, que determina su acceso a Internet y otras TIC y su uso de estas'.

(...)

Entre **algunos de los obstáculos** institucionales que han sido documentados por víctimas y organizaciones de la sociedad civil y que afectan el acceso a la justicia en casos de violencia digital se encuentran: 1. La falta de información sobre lo que es la violencia en línea y los canales de denuncia existentes; 2. La existencia de procesos legales inadecuados y poco claros; 3. Una **falta de apoyo así como actitudes hostiles y revictimizantes** de parte de las autoridades responsables; 3. La falta de conocimientos técnicos sobre cómo funciona el internet por parte de autoridades de procuración e impartición de justicia, lo cual dificulta el desarrollo de diligencias adecuadas de investigación; **4. La carga de la prueba que tienen que soportar las víctimas, quienes en muchos casos se ven obligadas a comprobar el daño sufrido a través de peritajes**; 5. La longitud de los procesos; 6. Los costos económicos y emocionales que deben asumir las víctimas que buscan justicia; y 7. La necesidad de consultar a profesionistas especializados o buscar asesoría jurídica privada ante la falta de impulso procesal por parte de las autoridades, lo cual incrementa los costos de los procedimientos.

(...)

89. En ese contexto, con base en las consideraciones expuestas, este Alto Tribunal reitera que la perspectiva de género constituye un deber para todas las autoridades jurisdiccionales, el cual implica impartir justicia en todo momento reconociendo que las mujeres, históricamente, han sido situadas en contextos de violencia y/o desventaja estructural, producto de construcciones socioculturales que les han asignado roles y

AMPARO DIRECTO 26/2024

posiciones determinadas en función de su sexo; por lo que ese deber exige que se cuestionen esos estereotipos y garantice el acceso a la justicia en condiciones de igualdad sustantiva.

90. Deber jurídico que es intrínseco a todo órgano jurisdiccional y que se satisface al identificar posibles situaciones de desequilibrio entre las partes; cuestionar los hechos, pruebas y leyes aplicables sin prejuicios o estereotipos; recabar pruebas para visualizar las situaciones de desigualdad, discriminación y/o violencia; buscar una solución justa e igualitaria de acuerdo con el contexto de desigualdad; así como al resolver prescindiendo de todo aquello que perjudique a una persona –todo por razón de género–.
91. Lo que se sustenta en la parte conducente de la sentencia emitida en el recurso de queja 8/2023⁴⁹, así como en los criterios siguientes:

- Jurisprudencia 1a./J. 22/2016 (10a.), de rubro **“ACCESO A LA JUSTICIA EN CONDICIONES DE IGUALDAD. ELEMENTOS PARA JUZGAR CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.”**⁵⁰; y,

⁴⁹ Fallada en sesión de veintiuno de abril de dos mil veinticuatro por mayoría de cuatro votos de los señores Ministros y las señoras Ministras: Loretta Ortiz Ahlf (Ponente), Juan Luis González Alcántara Carrancá, Ana Margarita Ríos Farjat, quien está con el sentido, pero se reserva su derecho a formular voto concurrente y Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena. El Ministro Presidente Jorge Mario Pardo Rebolledo emitió su voto en contra y se reservó su derecho a formular voto particular.

⁵⁰ Publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 29, abril de 2016, Tomo II, página 836. Décima Época. Registro digital 2011430.

AMPARO DIRECTO 26/2024

- Tesis aislada 1a. XXVII/2017 (10a.), de rubro “**JUZGAR CON PERSPECTIVA DE GÉNERO. CONCEPTO, APLICABILIDAD Y METODOLOGÍA PARA CUMPLIR DICHA OBLIGACIÓN.**”⁵¹

92. Luego, sobre la apreciación de hechos y valoración de pruebas en el *Protocolo para juzgar con perspectiva de género* se señala, en la parte que interesa, dos cuestiones que resultan relevantes:

- Que la Suprema Corte de Justicia la Nación ha destacado la importancia que tiene la declaración de las víctimas de violencia sexual al considerar que ese tipo de delitos suele cometerse **en contextos en los que no es razonable esperar la existencia de pruebas gráficas o documentales**, por lo que aquélla debe analizarse recordando que es la prueba fundamental **y de manera conjunta con los demás medios de convicción que obren en el expediente**,⁵² y,
- Que el deber de juzgar con perspectiva de género **implica la obligación de apreciar los hechos y las pruebas con sensibilidad** frente a las cuestiones de género, lo cual exige comprender y visibilizar el contexto, esto es, las particularidades del asunto.⁵³

93. Por su parte, el apartado B, párrafo 25, inciso a), fracción vii), de la Recomendación General número 33 sobre el acceso de las mujeres a

⁵¹ Publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 40, marzo de 2017, Tomo I, página 443. Décima Época. Registro digital 2013866.

⁵² *Protocolo para juzgar con perspectiva de género*, pp.197-199.

⁵³ *Ibidem*, pp. 213-215.

AMPARO DIRECTO 26/2024

la justicia⁵⁴ prevé la eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten el acceso efectivo a la justicia de las mujeres, tales como:

(...)

vii) Los obstáculos con los que se tropieza en **la reunión de elementos probatorios relacionados con las violaciones de los derechos de las mujeres que se producen en línea y por el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones y las nuevas redes sociales;**

94. De lo expuesto se advierte que juzgar con perspectiva de género implica apreciar los hechos del asunto con sensibilidad y considerando las pruebas del asunto en su conjunto; así como que para garantizar que las mujeres puedan acceder a la justicia de manera efectiva e igualitaria es necesario identificar y eliminar los obstáculos que les impidan hacer valer sus derechos ante los órganos jurisdiccionales, teniendo tal carácter los aspectos probatorios que, de acuerdo con el contexto de cada asunto, resultarían irrazonables, ilógicos, desproporcionados y/o excesivos.
95. Así, es patente que cada asunto requiere un estudio que atienda a sus circunstancias particulares y que considere si los medios de convicción disponibles, **en su conjunto**, permiten corroborar los hechos alegados.

⁵⁴ La Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (*CEDAW*) fue aprobada en 1979 por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas y ratificada por México en 1981. El 23 de julio de 2015 el Comité *CEDAW* adoptó la Recomendación General número 33 sobre el acceso de las mujeres a la justicia.

AMPARO DIRECTO 26/2024

96. En la especie, la actora manifestó en su demanda inicial que el diecinueve de mayo de dos mil diecinueve se percató de que no tenía servicio telefónico y que más tarde, ese mismo día, recibió en su correo electrónico diversas notificaciones de banco *****, mediante las cuales se le informaba que se había generado un *NIP* de acceso, así como que se intentaban realizar operaciones a través de su cuenta ***** y con su tarjeta bancaria, lo que dijo le causó lo siguiente:

Leer el contenido de las notificaciones mencionadas anteriormente (*sic*) me alertó y preocupó de sobre manera (*sic*), ya que no había realizado, ni tratado de llevar a cabo tales operaciones...⁵⁵

97. Asimismo, la promovente indicó que solicitó ayuda a sus conocidos través de WhatsApp, quienes –refiere– llamaron a su número celular, pero con la precisión de que aquella no registró ninguna llamada entrante en su teléfono móvil, lo cual –dice– provocó lo siguiente:

Al escuchar que a mi hermana y a mi amigo... les contestaron en mi línea celular me preocupé aún más y sentí una desesperación y una angustia indescriptibles, sintiendo también mucho miedo y pánico, al pensar que una persona estuviera interfiriendo mi línea telefónica y haciendo uso indebido e ilegal de la misma; llegando incluso a pensar, que me estaban vigilando o que habían duplicado o clonado mi línea telefónica de alguna manera, para cometer algún delito...⁵⁶

Aproximadamente a las 20:40 veinte horas con cuarenta minutos, mi amigo se comunicó conmigo mediante una llamada vía la aplicación WHATSAPP y al darse cuenta de que estaba muy asustada y llorando, se ofreció a acudir a mi domicilio para apoyarme en lo que necesitara,

⁵⁵ Hecho VII.

⁵⁶ Hecho VIII.

AMPARO DIRECTO 26/2024

enviándole en ese momento la ubicación de mi domicilio por la misma aplicación mediante un mensaje.⁵⁷

98. Luego, de acuerdo con lo que narró la accionante, ocurrió la difusión no consentida de sus imágenes íntimas y sobre esto refirió lo siguiente:

...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 atacar en contra de mi vida. He sentido, desde ese momento hasta la fecha, mucha inseguridad, miedo y vergüenza. La idea de que, en adelante me va a dar mucho pudor ver a cualquier persona a la cara, ronda de forma constante en mi mente; todo ello, solo por mencionar algunas de las emociones encontradas que experimenté en ese momento y que sigo experimentando a diario, desde ese día; puesto que, solo deseaba que eso no estuviera pasando, gritaba y lloraba sin que pudiese hacer algo al respecto, ya que mi mente se bloqueó y no sabía qué hacer para evitar que siguieran publicando y enviando más fotos a mis contactos. Aunado a que soy empleada..., pues trabajo como... y quedaría, desde ese momento, expuesta a las burlas críticas y al escarnio de mis compañeros de trabajo, amigos, familiares, conocidos y público en general.⁵⁸

...Posteriormente borré las fotos publicadas en mi perfil de FACEBOOK; aterrándome el hecho de que algunos minutos después, publicaron nuevamente otro conjunto de fotos mías, en las que aparecía desnuda, por lo que una vez más las borré; situación que me hizo llorar con gran desesperación porque pensé que este juego sucio en el que mis fotos estarían siendo publicadas en mi muro y compartidas a través de la mencionada red social, no pararía jamás...⁵⁹

Una vez que logré restablecer las contraseñas de todas mis cuentas de correo electrónico, comencé a recibir mensajes y comentarios vía MESSENGER de diversos familiares, amigos y conocidos... incluso recibí comentarios de un familiar, en los que me indicaba que enviara

⁵⁷ Hecho IX.

⁵⁸ Hecho XIII.

⁵⁹ Hecho XIV.

AMPARO DIRECTO 26/2024

más fotos; todo esto, me hizo sentir peor, pues solo quería morir de la pena y deseaba que nada de eso estuviera pasando, me causó daño emocional irreparable, porque me hizo sentir aún más confundida, impotente y triste, ya que también pensé que 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 deseaba morir, para no afrontar esta situación tan humillante y nefasta en la que encontraba (*sic*); pensaba también en nunca más volver al trabajo, ni salir de mi departamento para que nadie me viera y se burlara de mi (*sic*) o me criticara; pero, incluso en mi departamento me sentía insegura porque pensaba que me estaban vigilando, que esto sería el comiendo de algo más grave, y por algunos días me estuve yendo a dormir a la casa de mi hermana...⁶⁰

99. Con la demanda inicial la actora exhibió diversas impresiones, dentro de las cuales se encuentran las que identificó como “capturas de pantalla de solo algunos contactos de MESSENGER y WHATSAPP a quienes les fueron enviados...fotografías de mi vida privada”⁶¹; documentos en los cuales se muestran conversaciones que contienen imágenes en las que aquélla aparece semidesnuda.

100. Al respecto, la demandada señaló que esos medios de convicción carecen de valor alguno porque: I) no está acreditado que las capturas corresponden efectivamente a las aplicaciones señaladas; II) se encuentran alteradas debido a la presencia de “cintillos” en el torso de la actora; III) no fueron perfeccionados, por lo que, en todo caso, sólo podrían constituir indicios; IV) aquélla no ofreció prueba idónea que acreditara los hechos afirmados en su escrito inicial de demanda; y, V)

⁶⁰ Hecho XVII.

⁶¹ Prueba diez.

AMPARO DIRECTO 26/2024

las imágenes exhibidas no constituyen propiamente fotografías conforme a la definición de la Real Academia de la Lengua Española.

101. De acuerdo con lo expuesto, este Alto Tribunal estima que en la especie no resulta lógico, razonable ni jurídicamente válido adoptar una postura que parta de la idea de que las pruebas de la actora no son idóneas para acreditar que corresponden a las capturas realizadas a las cuentas digitales referidas ni la existencia de lo alegado, esto es: I) los accesos no autorizados a sus aplicaciones y servicios; II) la difusión no consentida de sus imágenes íntimas; y, III) la afectación a su patrimonio moral. Lo anterior, debido al contexto particular en el que se produjeron los hechos y al tipo de violencia de la que fue víctima.

102. En efecto, si se considera que las impresiones dan cuenta de avisos dirigidos a la quejosa sobre intentos de transacciones en una entidad distinta a la suya (Chihuahua y Ciudad de México, respectivamente), aparentemente derivados de la vulneración de su aplicación bancaria, así como de la difusión de diversas imágenes íntimas de su persona a través de Facebook y Messenger, es inconcuso que no podía exigírsele que, en el momento en que ocurrieron esos hechos, reaccionara de manera racional y con templanza a fin de dimensionar su alcance o consecuencias para estar en aptitud de anticipar o prever la necesidad de conservar o certificar tal evidencia, aun cuando esto implicara mantener su propia exposición, con el propósito de que, en un eventual juicio, tales hechos pudieran ser constatados, inspeccionados o

AMPARO DIRECTO 26/2024

verificados; principalmente cuando –como lo manifestó la actora– el ataque que sufrió fue sorpresivo, repentino y reiterado.

103. Por tanto, atendiendo al contexto del asunto, **el cual debe apreciarse con perspectiva de género, la sensibilidad que esta metodología exige, y en observancia del deber de asegurar a las mujeres el acceso a la justicia**, a juicio de esta Corte, el contenido de las impresiones relativas es suficiente para justificar su falta de perfeccionamiento y la ausencia de algún otro medio de convicción, así como para **presumir** la existencia de los eventos (accesos y difusión de imágenes sin consentimiento).

104. Además, el contenido de esas impresiones también es idóneo para justificar la afectación al patrimonio moral de la actora, ya que, de acuerdo con la forma en que el ataque se ejecutó, es razonable **presumir** que éste causó, por sí mismo, un impacto grave y significativo en su estabilidad psicológica y emocional, pues no puede soslayarse que se vulneraron dos aspectos especialmente sensibles de su persona: I) la seguridad de su banca digital, lo que le significó una intromisión directa en sus recursos económicos; y, II) su vida privada, en virtud de que sus imágenes íntimas quedaron expuestas.

105. Lo que antecede cobra sentido si se considera que la promotente se enfrentó a la pérdida de control no sólo de sus aplicaciones y servicios digitales, sino también sobre su información personal e intimidad, lo que

AMPARO DIRECTO 26/2024

derivó en la exhibición de su cuerpo semidesnudo en un escenario de exposición pública; lo que, en sí mismo, representaría un impacto significativo en la estabilidad emocional y psicológica de cualquier persona.

106. Lo anterior, ya que cuando una mujer sufre un ataque de ese tipo a través de redes sociales:

...se enfrenta no solo al acto ilícito, sino también, en ocasiones, al escarnio público; aquí, el grado de lesividad es más intenso al ir dirigido a un mayor número de destinatarios. Internet es un escaparate abierto al mundo que una vez se activa resulta imposible de defender. No son pocos los casos en los que víctimas se encuentran indefensas e impotentes ante la violación de su intimidad provocando fatales desenlaces...

(...)

Generalmente este tipo de conductas delictivas se llevan a cabo... colgando fotos o comentarios que afectan la integridad moral y emocional de la mujer dejándola expuesta ante conocidos y desconocidos. En estos casos, el agresor busca dañar la reputación... generándole un tipo de presión psicológica y moral que puede tener graves implicaciones.⁶²

107. En ese sentido, el *Informe de la Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias acerca de la violencia en línea contra las mujeres y las niñas desde la perspectiva de los derechos humanos A/HRC/38/47*⁶³ concluyó:

89. El derecho internacional de los derechos humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas sobre el logro de la igualdad de género, el empoderamiento de las mujeres y las niñas y la eliminación

⁶² Llorente Sánchez-Arjona, M. *op. cit.*, p. 238.

⁶³ <https://docs.un.org/es/A/HRC/38/47>

AMPARO DIRECTO 26/2024

de la violencia contra la mujer en la vida pública y privada son plenamente aplicables en espacios digitales y actividades facilitadas por las TIC. Además, el principio de que los derechos humanos y los derechos de la mujer deben ser protegidos tanto por los medios tradicionales como en línea debe formar parte integral del derecho a una vida libre de nuevas formas de violencia en línea y facilitada por las TIC contra la mujer, respetando al mismo tiempo el derecho a la libertad de expresión y el derecho a la privacidad y la protección de los datos. Habida cuenta de sus características, las TIC deben constituirse en un instrumento para acelerar el logro de todos los derechos humanos, en particular la igualdad de género, el empoderamiento de la mujer y la eliminación de la discriminación y la violencia contra la mujer.

90. Las medidas jurídicas y de políticas para erradicar la violencia de género en línea contra la mujer deben enmarcarse en el contexto más amplio de los derechos humanos relativos a la discriminación estructural, la violencia y las desigualdades con que se enfrentan las mujeres, y tratar de crear un entorno propicio para el logro de la igualdad de género mediante el uso de las TIC.

91. Para alcanzar los objetivos mencionados, toda respuesta eficaz a la violencia de género en línea contra la mujer exigirá la cooperación de los Estados, los intermediarios de Internet y todos los demás interesados acerca de la aceptación y la aplicación de todos los instrumentos internacionales fundamentales de derechos humanos, en particular los relativos a los derechos de la mujer.

(...)

94. Los Estados deben hacer valer el principio de que los derechos humanos y los derechos de la mujer protegidos fuera de Internet también deben ser protegidos en línea mediante la ratificación y aplicación de todos los tratados fundamentales de derechos humanos.

(...)

102. Los Estados deben aplicar una perspectiva de género a todas las formas de violencia en línea, que por lo general están tipificadas de una manera neutra en cuanto al género, a fin de considerarlas actos de violencia por razón de género. Los procedimientos de acción penal o civil deben permitir a las

AMPARO DIRECTO 26/2024

mujeres víctimas interponer medidas judiciales con la debida protección de su intimidad, y evitar la victimización secundaria de la mujer; sin esa protección, las víctimas que intentan suprimir contenidos podrían correr el riesgo de que su caso se hiciera aún más público.”

108. Asimismo, el informe *Ciberviolencia y Ciberacoso contra las mujeres y niñas en el marco de la Convención Belém Do Pará* enfatiza:

A la fecha persiste una falta de estudios sobre la naturaleza, características y prevalencia de los daños mediados por la tecnología que viven las mujeres y niñas individual y colectivamente. A pesar de la creciente digitalización y la cada vez más estrecha interrelación entre la vida online y offline, en general, hay una falta de reconocimiento sobre la seriedad de los daños que conlleva la violencia digital de género, los cuales son usualmente considerados como ‘no reales’ bajo la excusa de su ‘virtualidad’.

Esta abstracción respecto de los daños ocasionados por la violencia digital prevalece en muchos de los actuales marcos legales, los cuales contienen aún concepciones jurídicas convencionales que se basan en la noción de la protección del cuerpo material. Resulta claro que esto es consecuencia de que el internet es aún considerado como un espacio dividido de la realidad ‘material’ así como de estructuras de pensamiento binarias basadas en la división cartesiana mente-cuerpo.

Al respecto, se subraya que, ante la relación intrínseca que la tecnología tiene actualmente con la vida de las personas, las líneas que dividen lo material de lo inmaterial se están desdibujando, por lo que ya no se puede pensar en el daño exclusivamente en relación con el cuerpo físico o biológico. **Aunque aparentemente los daños ocasionados por la violencia en línea pudieran parecer incorpóreos, estos tienen efectos reales, tanto corporales como psíquicos, y son cada vez más centrales en la forma en que las personas experimentan y viven su vida cotidiana.** Debe tenerse presente que “[e]l miedo, la frustración y el sufrimiento que genera la ciberviolencia son experiencias reales, plasmadas en el cuerpo, la mente y la memoria de las personas afectadas que vulneran sus derechos y no les permiten vivir su vida de manera plena y libre”.

AMPARO DIRECTO 26/2024

109. En ese sentido, el estándar probatorio que la demandada pretende se imponga a la actora supondría que este Alto Tribunal adopte una postura 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 podría redundar en una 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.
110. Sin embargo, sin desconocer lo expuesto, atendiendo a los principios de seguridad y certeza jurídicas en favor de las partes, debe precisarse que las impresiones referidas resultan insuficientes, **por sí mismas**, para tener por **acreditada de manera concluyente** la existencia de los accesos y difusión no autorizados, por lo que, esas constancias **por sí solas**, constituyen –como lo afirmó la demandada– únicamente meros **indicios** de esos eventos.
111. No obstante, esas constancias deben ser valoradas de manera adminiculada con las pruebas restantes que obran en los autos del juicio de origen, particularmente con 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 ***** , cuya parte que interesa relacionada con el reemplazo de la tarjeta *SIM* de la actora, es del tenor lo siguiente:

AMPARO DIRECTO 26/2024

(...)

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.

(...)

112. Importa destacar que, además de exhibir ese documento, 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.

113. Al respecto, se limitó a señalar 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 –a su decir– se identificó con un documento oficial cuyo contenido le permitió validar la titularidad de la línea.

114. Empero, en el diverso juicio de amparo 25/2024 este Alto Tribunal consideró que el análisis realizado a ese instrumento, a los demás medios de convicción y a las constancias del juicio, reveló 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

AMPARO DIRECTO 26/2024

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).

115. En esa virtud, se determinó que 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.

AMPARO DIRECTO 26/2024

116. En consecuencia, se resolvió que la falta de documentación, precisión y respaldo probatorio impidió tener por acreditado que el reemplazo de la tarjeta *SIM* se realizó bajo condiciones mínimas de diligencia y seguridad.
117. Por consiguiente, ya que el reemplazo de la tarjeta *SIM* constituye un hecho probado, es posible **inferir** con alto grado de certeza que los accesos no autorizados a las aplicaciones y servicios digitales de la actora, así como la difusión no consentida de sus imágenes íntimas **efectivamente ocurrieron**, y, por ende, **se actualiza la presunción de la afectación alegada**; lo anterior, toda vez que se aprecia una secuencia lógica y coherente de indicios que, valorados de manera adminiculada, conducen a esa conclusión.
118. Lo que antecede, ya que de acuerdo con lo manifestado por la promovente –en el sentido de que el reemplazo de su tarjeta *SIM* y los accesos no autorizados a sus aplicaciones y servicios digitales tuvieron lugar en Chihuahua, utilizando su número telefónico como medio de autenticación–, encuentra corroboración, en parte, en el reconocimiento expreso de la demandada –en cuanto a que una de sus empleadas sí realizó el reemplazo en esa entidad y en la misma fecha– como se advierte de su escrito de contestación y del instrumento citado.
119. Así, lo que antecede sitúa los hechos dentro de un escenario en el que, con un alto grado de probabilidad, una tercera persona se impuso de

AMPARO DIRECTO 26/2024

una nueva tarjeta *SIM* asociada a la línea de la actora como medio para acceder a sus aplicaciones y servicios digitales sin su consentimiento.

120. Ahora bien, dado que, como se expuso, la acreditación del daño –**b**– depende de la existencia del hecho –**a**–, por razones metodológicas esta Corte procede a analizar, desde este momento, si existe un nexo de causalidad entre ambos elementos; pues esto es fundamental para determinar si **b** existe, si es consecuencia directa de **a**, así como si puede ser material y jurídicamente imputable a la demandada.

121. Cabe señalar que los enunciados causales que habrán de desarrollarse se confirmarán únicamente en la medida en que guarden correspondencia con la verdad procesal, por lo que la determinación del nexo causal responderá sólo a una reconstrucción razonada de los hechos acreditados, esto es, conforme a las constancias del juicio, lo que puede no ser coincidente a una verdad absoluta.⁶⁴

122. Para analizar la estructura causal entre la conducta atribuida a la demandada –**a**– y el daño alegado por la actora –**b**–, conviene destacar que el problema causal se plantea cuando se reconoce o se puede establecer que los hechos dañosos son o pueden ser consecuencia de diversas circunstancias, por lo cual resulta necesario fijar límites a la responsabilidad, uno de estos seleccionar las consecuencias dañosas,

⁶⁴ Papayannis, D. M. *Comprensión y justificación de la responsabilidad extracontractual*, Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, Madrid, 2014, pp. 113 y 114.

AMPARO DIRECTO 26/2024

cuya finalidad consiste en afirmar la responsabilidad en alguno de los casos y negarla en otros.

123. Como ya se ha dicho, el nexo causal entre la conducta imputable a la demandada y el efecto adverso que de ella se deriva para la actora, debe estar debidamente acreditado, porque el origen de la responsabilidad gravita precisamente en la atribución del hecho dañoso a aquella parte.⁶⁵

124. Este Alto Tribunal ha sido consistente en que uno de los elementos para atribuir responsabilidad es el nexo de causalidad, y si bien ha emitido algunos pronunciamientos para fijar parámetros casuísticos o estándares aplicables a ciertos casos para tener por demostrado el nexo de causalidad –por ejemplo, el amparo directo 35/2014⁶⁶–, se considera oportuno adoptar un enfoque metodológico que pueda ser utilizado para la generalidad de los casos.

⁶⁵ Véanse los Amparos Directos 30/2013 resuelto 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 y 35/2014 resuelto en sesión de 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, ambos de la extinta Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

⁶⁶ El cual estableció un estándar para determinar cuándo se acredita el nexo de causalidad aplicable a los casos en que se reclama responsabilidad a un centro escolar y su personal docente en casos de bullying.

AMPARO DIRECTO 26/2024

125. Una herramienta que se considera puede contribuir a ese propósito es la metodología propuesta en el *Manual de Derecho de Daños Extracontractuales*⁶⁷ publicado por la Dirección de Derechos Humanos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación que sugiere abordar el estudio de causalidad en dos etapas sucesivas, a saber:

- **Causalidad fáctica (o material):** está orientada a determinar si el hecho atribuido a la demandada fue condición, física o natural, necesaria para la producción del daño alegado por la actora.

Es decir, este modelo pretende dar respuesta a la pregunta siguiente: ¿el daño se habría producido si no hubiera ocurrido la conducta atribuida a la demandada?

Para resolver esa cuestión es de utilidad la “*conditio sine qua non*” –condición sin la cual no–, que consiste en eliminar mentalmente el hecho en cuestión y verificar si, en ausencia de éste, el resultado subsiste; de tal manera que si el daño no habría ocurrido sin ese hecho, entonces puede afirmarse que existe una relación causal en sentido material.

- **Causalidad jurídica (o imputación normativa):** no evalúa si la conducta causó físicamente el daño, sino si legalmente se puede atribuir a la demandada.

En otras palabras, no se trata de un análisis físico de las circunstancias, sino valorativo y normativo que está orientado por los factores de atribución (o criterios de imputación) siguientes:

⁶⁷ Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Manual de derecho de daños extracontractuales* (D. M. Papayannis, Coord.), Dirección General de Derechos Humanos, México, 2022.

<https://www.scjn.gob.mx/derechos-humanos/sites/default/files/Publicaciones/archivos/2022-12/Manual%20de%20derecho%20de%20dan%CC%83os%20extracontractuales.pdf>

AMPARO DIRECTO 26/2024

a) Previsibilidad del daño: Si el daño era completamente imprevisible, inusitado o extraño no puede imputarse jurídicamente, aunque esté conectado de forma material.

Este factor se clarifica a través de la pregunta siguiente: ¿era razonablemente previsible que la conducta de la demandada pudiera derivar en un daño como el ocurrido?

b) Adecuación del riesgo: Sólo los riesgos jurídicamente relevantes generan responsabilidad, por lo que si el daño se debe a mala suerte extraordinaria o a factores atípicos al orden normal o habitual de las cosas no podría imputarse a persona alguna.

Explicado de otra manera: ¿la conducta de la demandada creó un riesgo típico y jurídicamente desaprobado que se materializó en el daño?

c) Intervención de factores externos: Supone la intervención de una tercera persona o de la propia víctima a tal grado que interrumpe la cadena o secuencia seguida, es decir, el nexo causal jurídico.

Esto es: ¿intervinieron hechos posteriores, independientes y suficientemente relevantes que rompieran la cadena causal?

126. Con base en esos modelos se procede a examinar si el reemplazo de la tarjeta *S/M* que realizó la demandada constituye un factor causal relevante, tanto en sentido material como jurídico, respecto de la afectación ocasionada a la quejosa en su patrimonio moral derivado de los accesos no autorizados a sus aplicaciones y servicios digitales, así como de la difusión no consentida de sus imágenes íntimas.

127. Para tal efecto, conviene precisar los antecedentes siguientes:

AMPARO DIRECTO 26/2024

19 de mayo de 2019	13:00 h (aproximadamente)	La actora refirió que se percató de que su teléfono móvil no tenía el servicio contratado (línea) –hecho IV de su demanda–.
	15:37 h (aproximadamente)	La demandada señaló que en su sistema se registró una solicitud de cambio de <i>SIM</i> en ***** , la cual se ubica en Chihuahua –respuesta al hecho identificada como XVIII del escrito de contestación–.
	18:46 h	La actora dice recibir en su correo electrónico notificaciones de ***** , por las que le informó que se intentaron realizar operaciones a través de su cuenta ***** y con su tarjeta bancaria –hecho V de su demanda–.
	18:46:42 h 19:50:31 h 19:51:07 h 20:25:42 h 20:26:37 h 20:50:25 h 20:51:24 h 20:54:19 h	Diversas impresiones de correos electrónicos que señalan como horas de envío las indicadas y que aluden a avisos de ***** sobre la habilitación de un <i>NIP</i> para acceder a ***** y ***** , intentos de operaciones realizadas con una tarjeta ***** en ***** CHIHUAHUA y el bloqueo del <i>NIP</i> habilitado para el acceso indicado –fojas 1 a 9 del legajo de impresiones de la actora –.
	20:00 h o 20:25 h (aproximadamente)	La actora dice que se percató de lo anterior y que procedió a solicitar el bloqueo de su cuenta bancaria –hecho VI de su demanda– y en la foja 1 del legajo de impresiones–.
	21:01 h	Impresión de un correo electrónico correspondiente a una alerta de inicio de sesión en Facebook desde un dispositivo o una ubicación no habitual –foja 14 del legajo de impresiones de la actora –.
	21:27:24 h	Impresión de un correo electrónico que informa sobre el cambio de contraseña de la cuenta Microsoft de la actora y en el que se indica: “ <i>Información de seguridad utilizada: *****</i> ” –foja 10 del legajo de impresiones de la actora –.
	21:30:55 h	Impresión de un correo electrónico que informa: “ <i>Hemos recibido una solicitud para acceder a tu cuenta de Google, *****</i> , a través de tu dirección de correo electrónico...” –foja 11 del legajo de impresiones de la actora –.
	21:31 h	Impresión de una “ <i>Alerta de seguridad sobre tu cuenta de Google vinculada</i> ” en la que se indica: “ <i>Se ha iniciado sesión en tu cuenta vinculada desde un dispositivo nuevo</i> ” –foja 12 del legajo de impresiones de la actora –.

AMPARO DIRECTO 26/2024

	21:33 h	Impresiones de “ <i>Detalles del elemento</i> ” a partir de los cuales la actora refiere que consultó los movimientos realizados con su cuenta Google y advirtió que a través de ésta se realizó la búsqueda de “google fotos” desde Chihuahua –fojas 12 y 13 del legajo de impresiones de la actora –.
	21:59 h	Impresiones de capturas relativas a la aplicación Messenger en las que se aprecia el envío de diversas fotografías íntimas de la actora a distintas personas usuarias de esa plataforma, antecedendo a esas imágenes, como fecha y hora de envío, el texto siguiente: “19 MAY. A LAS 9.59 P.M. –fojas 15 a 22, 24 a 26, 30 a 32, 34, 36 a 38, 40 a 46, 48, 50, 67, 68 y 70 del legajo de impresiones de la actora –.
20 de mayo de 2019	13:30 h (aproximadamente)	La actora refiere que acudió al centro de atención a clientes de la demandada, ubicado en Ciudad de México, donde, según dice, se le informó que su tarjeta <i>SIM</i> fue reemplazada en Chihuahua –hecho XIX de su demanda–.
23 de mayo de 2019	11:42 h	<p>El uno de octubre de dos mil diecinueve se expidió el segundo testimonio, segundo en su orden, del acta número ***** , en el que se hizo constar una secuencia de correos electrónicos, de entre los cuales destaca el siguiente:</p> <p>“De: ***** , *****”;</p> <p>“Enviado el: jueves, 23 de mayo de 2019 11:42 a.m.”;</p> <p>(...)</p> <p>“Asunto: Re: Caso de cambio de sim”;</p> <p>“Hola Buen Día”;</p> <p>“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 (sic) cliente con los datos pasmados (sic) de la identificación la cual si (sic) correspondía.”;</p> <p>“Cliente comento (sic) haber asistido en otras sucursales (***** , ***** , *****)”;</p> <p>“Lo cual (sic) no le brindaron el apoyo necesario diciendo que solamente en ***** podrían”;</p> <p>“Realizar ese tipo de movimiento, en cual (sic) se realizó la petición del (sic) cliente” (ASÍ)</p> <p>(...) –Fojas 2 (reverso) y 10 del acta ***** , ofrecida por la demandada–.</p>

AMPARO DIRECTO 26/2024

128. El contenido del recuadro anterior revela que el reemplazo de la tarjeta *SIM* asociada a la línea telefónica de la quejosa –el cual se efectuó sin su consentimiento y sin verificación de la identidad de quien lo solicitó, como fue determinado en el juicio de amparo directo 25/2024– precede a una serie de accesos no autorizados a diversas aplicaciones y servicios digitales: una bancaria (*****), una de correo electrónico (Microsoft – Hotmail), una de almacenamiento (Google), una correspondiente a una red social (Facebook) y una relativa a mensajería instantánea (Messenger); las cuales, directa o indirectamente, estaban asociadas a esa línea.
129. También se advierte que esos eventos ocurrieron de forma progresiva en el transcurso del mismo día y culminaron con la difusión de imágenes íntimas que, a decir de la accionante, mantenía almacenadas en la aplicación digital que identificó como “*cuenta de Google*”.
130. No se inadvierte la existencia de cierta divergencia entre lo alegado por las partes respecto del momento en el que el teléfono móvil de la actora quedó sin señal ni servicio, pues ella refirió que se percató de lo anterior aproximadamente a las 13:00 horas del diecinueve de mayo de dos mil diecinueve, mientras que la demandada afirmó que, según su sistema, el cambio de su *SIM* fue registrado a las 15:37 horas del mismo día.
131. Sin embargo, de lo manifestado por aquéllas se puede concluir que ambas son coincidentes en que se originó un evento que incidió en la

AMPARO DIRECTO 26/2024

línea telefónica de la promovente, el cual tuvo lugar esa misma tarde y dentro de un intervalo de tiempo razonablemente próximo.

132. Luego, de las impresiones aportadas por la actora se aprecia que el número telefónico correspondiente a la tarjeta *SIM* reemplazada fue utilizado como medio de autenticación⁶⁸ para ingresar a sus aplicaciones y servicios digitales, ya que, respecto a la cuenta Microsoft, se señala expresamente: *“Información de seguridad utilizada: *****”*; y, por lo que hace a la cuenta de Google: *“Hemos recibido una solicitud para acceder a tu cuenta de Google, ***** , a través de tu dirección de correo electrónico...”*.

133. Esos documentos también muestran una sucesión de intentos de acceso a aplicaciones y servicios digitales, de modificación o

⁶⁸ De acuerdo con Microsoft:

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>

AMPARO DIRECTO 26/2024

restablecimiento de contraseñas, así como de habilitación y bloqueo de un *NIP* bancario; alertas de seguridad que abarcaron desde las 18:46 horas hasta las 21:33 horas y teniendo como último evento la difusión masiva de imágenes íntimas de la quejosa a través de la aplicación Messenger a las 21:59 horas, todo el mismo día.

134. Así, desde la hora en que la actora afirmó haber perdido la señal telefónica (13:00 horas) hasta el momento en que se concretó el evento más grave (21:59 horas) transcurrieron aproximadamente nueve horas. Periodo de tiempo que se reduce si se toma en cuenta la hora en la que la demandada registró el reemplazo de la tarjeta *SIM* (15:37 horas) en relación con el primer indicio técnico de acceso indebido –el correo de las 18:46 horas–, así, el lapso es apenas de poco más de tres horas.

135. En su conjunto, los hechos narrados revelan una **secuencia cronológica en la que el reemplazo de la tarjeta *SIM* de la actora fue el punto inicial a partir del cual el control de su número telefónico se constituyó como instrumento para acceder a las aplicaciones y servicios digitales referidos**, lo que da cuenta de un proceso deliberado y continuo.

136. Lo anterior, permite concluir que los elementos expuestos demuestran que el número telefónico habilitado mediante el reemplazo indebido de la tarjeta *SIM* fue utilizado como medio de autenticación para iniciar procedimientos de restablecimiento o modificación de contraseñas, lo

AMPARO DIRECTO 26/2024

que permitió el acceso no autorizado a diversas aplicaciones y servicios digitales de la promovente, incluyendo aquella donde se encontraban almacenadas sus imágenes íntimas.

137. De lo expuesto se advierte, al menos en esta etapa, la existencia de una conexión entre la conducta atribuida a la demandada y el daño sufrido por la actora, toda vez que la obtención del control sobre su número telefónico derivado del reemplazo indebido de su tarjeta *SIM*, constituyó una condición suficiente sin la cual no se habrían producido los accesos no autorizados a sus aplicaciones y servicios digitales en la manera en que sucedió, y, por ende, la afectación a su patrimonio moral, por lo que resulta poco probable que esos eventos hayan sido incidentes aislados frente a los que les precedieron.

138. Por lo tanto, a la pregunta: *¿el daño se habría producido si no hubiera ocurrido la conducta atribuida a la demandada?*, la respuesta es no.

139. Sin embargo, esa serie de hechos aún requieren ser valorados bajo el parámetro de causalidad jurídica conforme a los criterios de atribución siguientes: previsibilidad del daño, adecuación del riesgo e intervención de factores externos.

140. Atendiendo a ese fin, es necesario señalar que en el juicio de amparo directo 25/2024 se expuso que el fenómeno del *SIM* swapping en México es un riesgo latente para las personas que utilizan tarjetas *SIM*, así como que, conforme a la legislación vigente al momento en que

AMPARO DIRECTO 26/2024

ocurrió el hecho que motivó el juicio de origen –diecinueve de mayo de dos mil diecinueve–, las empresas que estuvieran autorizadas para prestar servicios públicos de telecomunicaciones o radiodifusión estaban obligadas a observar deberes reforzados de seguridad, diligencia, prevención y responsabilidad frente a sus personas usuarias.

141. Lo que antecede se sustentó en la premisa de que cualquier falla en sus procesos podía permitir 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 aplicaciones y servicios digitales –las cuales podrían contener información sensible y/o confidencial–, así como poner en riesgo su seguridad patrimonial y/o integridad financiera.

142. Consideraciones que se sustentaron en los artículos 1°; 3°, 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 Telecomunicaciones y Radiodifusión⁶⁹; y 1°; 2°; 3°, fracciones V y IX, XVII y XVIII; 6°, 7°, último párrafo; 19; 28 y 34, fracción I, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares⁷⁰; así como los numerales 26 y 27 del Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el

⁶⁹ 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.

⁷⁰ 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 26/2024

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 Radiodifusión⁷¹.

143. A partir de esos contextos, factico y normativo, se puede concluir que el daño sufrido por la actora, consistente en la afectación que sufrió en su patrimonio moral con motivo del acceso no autorizado a sus aplicaciones y servicios digitales a través de su número telefónico el cual fue asociado en una diversa tarjeta *SIM* por la demandada sin observar la diligencia, responsabilidad y seguridad que legalmente le eran exigibles en atención a su carácter de concesionaria y sujeta regulada, era razonablemente previsible desde su perspectiva.

144. Lo anterior, toda vez que el reemplazo de una tarjeta *SIM*, su entrega y vinculación a un número telefónico sin la adecuada y debida verificación de identidad de quien lo solicita implica evidente negligencia en el uso de un dato personal que además constituye un riesgo evidente en sí mismo, dado que diversas aplicaciones utilizan como mecanismos de autenticación y recuperación de contraseñas de aplicaciones y servicios digitales servicios de mensajerías a través del número telefónico.⁷²

⁷¹ Publicado en el Diario Oficial de la Federación el seis de julio de dos mil quince.

⁷² Entre las redes sociales que utilizan servicios de mensajería (*SMS*) como mecanismo de autenticación o recuperación de contraseña están Facebook: https://www.facebook.com/help/148233965247823?helpref=faq_content&locale=e

AMPARO DIRECTO 26/2024

145. Por ese motivo, era previsible que la entrega de una nueva tarjeta *SIM* asociada al número telefónico de la actora, sin la debida verificación de la identidad de la persona que solicitó su reemplazo, pudiera derivar en un uso indebido de su línea telefónica que comprometiera sus comunicaciones y la información o datos que se transmitieran por esa vía, lo cual lógicamente supondría una afectación, impacto o alteración a su estado emocional y psicológico.

146. Entonces, *¿era razonablemente previsible que la conducta de la demandada pudiera derivar en un daño como el ocurrido?* Sí, porque ese tipo de daño no puede considerarse extraño ni extraordinario para una empresa que presta servicios de telecomunicaciones, dado que para realizar sus operaciones es necesario manejar y asegurar ciertos datos e información vinculados con las personas usuarias, como lo es su número telefónico, los cuales por su naturaleza no deben ser facilitados ni expuestos a terceros.

147. Incluso la legislación citada imponía a la demandada el deber jurídico de asumir un papel activo y responsable en la seguridad de los servicios

s_LA; Instagram: <https://help.instagram.com/409847499070242>; X: <https://help.x.com/es/managing-your-account/two-factor-authentication>; y
Whatsapp https://faq.whatsapp.com/1131652977717250/?locale=es_LA

De igual manera, dentro de las aplicaciones de banca electrónica que usan como medio de autenticación o recuperación de contraseña el SMS están Santander <https://www.bancosantander.es/faqs/particulares/operativa-banca-digital/recuperar-clave-acceso>; Banamex <https://www.banamex.com/ayuda-urgente/olvide-mi-contrasena.html>; BBVA <https://www.bbva.mx/personas/centro-de-ayuda/ayuda-urgente.html#olvide-o-bloquee-mis-claves-de-bbva.mx>; y, HSBC <https://www.hsbc.com.mx/digital/token-movil/>

AMPARO DIRECTO 26/2024

que presta, en particular respecto de las líneas telefónicas que habilita y administra con independencia de la modalidad del servicio.

148. Lo anterior, a efecto de resguardar y proteger los números telefónicos, las comunicaciones realizadas a través de éstos, los datos que las identifican, así como a asegurar la información, privacidad y datos personales de las personas usuarias, incluidos los relativos a la actora.⁷³

149. De ahí que no pueda considerarse que el daño causado a esta última signifique un evento extraño, inusitado o completamente imprevisible para su contraria.

⁷³ Numerales 26 y 27 del 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, citado, que son del tenor siguiente:

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

(...)

AMPARO DIRECTO 26/2024

150. En segundo término, la conducta atribuida a la empresa generó un riesgo típico y jurídicamente relevante para la actora, pues su actuar consistió en una omisión en el cumplimiento del deber jurídico de diligencia mínima exigible a una proveedora de servicios telefónicos y, específicamente, a su obligación de resguardar y proteger la información personal de las personas usuarias, como lo es el número telefónico.

151. Por lo tanto, *¿la conducta de la demandada creó un riesgo típico y jurídicamente desaprobado que se materializó en el daño?* Sí, ya que de acuerdo con la manera en que se condujo, el daño no fue producto de una casualidad o hecho extraordinario, sino la consecuencia directa de la materialización del riesgo generado por su actuación negligente, es decir, aquél no fue producto de una mera coincidencia, mala suerte o intervención extraordinaria, **sino que derivó del riesgo que la demandada contribuyó a crear.**

152. Luego, el análisis a lo anterior pone de manifiesto que no se contó con la intervención de factores externos que hayan interrumpido el nexo causal jurídico entre la conducta de la demandada y el daño sufrido.

153. En efecto, a pesar de que una tercera persona fue quien solicitó y utilizó indebidamente la tarjeta *SIM*, esto no excluye la responsabilidad que tiene la demandada, en tanto que ésta favoreció el medio de acceso para que aquélla lograra su propósito, esto es, acceder sin autorización

AMPARO DIRECTO 26/2024

de la actora a sus aplicaciones y servicios digitales, incluyendo la información y/o recursos ahí almacenados, como sus imágenes íntimas.

154. Tampoco se acreditó que la accionante haya contribuido al daño mediante una conducta imprudente o negligente, ya que si bien fue ella quien generó y almacenó las imágenes difundidas, no hay evidencia de que su publicación haya sido consecuencia de una acción u omisión atribuible a su persona.

155. Asimismo, no puede atribuirse el resultado a la actora únicamente por haber decidido utilizar el número de su teléfono móvil como medio de autenticación de sus aplicaciones y servicios digitales, ya que si bien existen diversos tipos de métodos de autenticación, lo cierto es que no puede obligarse a las personas usuarias a que opten por uno en específico, sea o no de su agrado, además, su elección refleja la expectativa de seguridad que aquéllas tienen en virtud de la obligación a cargo de las prestadoras de servicios de proteger los datos e información que tratan, con independencia de su naturaleza formal.

156. Además, tal elección presumiblemente obedeció a la necesidad legítima que cualquier persona pudiera tener de acceder de manera inmediata a las plataformas aludidas y de tener la disposición de éstas a través de un dispositivo **que considera personal, confiable y seguro.**

AMPARO DIRECTO 26/2024

157. Por tanto, atendiendo a que la quejosa tiene el carácter de usuaria de servicios de telecomunicaciones, no es razonable señalar que su actuar debía estar basado en el ámbito de acción de la empresa proveedora del servicio; en consecuencia, no puede atribuírsele culpa alguna por haber confiado en la expectativa razonable de seguridad respecto de los servicios prestados por la demandada, la cual, en la especie, implicaba únicamente verificar debidamente la identidad de la persona que solicitó el reemplazo de la tarjeta *SIM* y documentar ese procedimiento a efecto de hacer patente el resguardo y protección de su número telefónico.

158. Igualmente, se advierte que la afectación derivada de los accesos no autorizados y de la divulgación de contenido íntimo no fue consecuencia de alguna falla o negligencia atribuible a las empresas proveedoras de los servicios de las aplicaciones y servicios digitales utilizados por la actora, sino que aquélla se originó y agravó, en parte, debido a que la vulneración de su privacidad ocurrió en un contexto de incomunicación telefónica, en el cual los avisos recibidos vía correo electrónico le informaban que su número telefónico había sido utilizado como medio de autenticación.

159. Lo anterior, permite atribuir la afectación ocasionada por esos eventos al negligente procedimiento de reemplazo de su tarjeta *SIM*, el cual estuvo a cargo de la demandada.

AMPARO DIRECTO 26/2024

160. Entonces: *¿intervinieron hechos posteriores, independientes y suficientemente relevantes que rompieran la cadena causal?* No, aunque la afectación al patrimonio moral de la quejosa derivó de los accesos no autorizados a las aplicaciones y servicios digitales de la actora y la difusión no consentida de sus imágenes íntimas por una persona no autorizada –y, por tanto, esto no puede atribuirse de forma directa a la demandada–, lo cierto es que eso no implica la ruptura del nexo causal, ya que fue precisamente la conducta negligente de esta última la que permitió que la solicitante obtuviera una tarjeta *SIM* con el número telefónico de la usuaria, lo que aumentó, en gran medida, la probabilidad de que se accediera sin autorización a sus aplicaciones y servicios digitales.

161. En consecuencia, de no haberse llevado a cabo el reemplazo de ese dispositivo en las condiciones en que ocurrió, es poco probable que la tercera solicitante hubiera contado con el medio técnico necesario para acceder a las aplicaciones y servicios digitales de la actora **en la forma en que aparentemente lo hizo –autenticación–** y, sobre todo, que se hubiera producido la intromisión a su banca electrónica y difusión de sus imágenes íntimas.

162. De ahí que la intervención de la tercera persona no constituya un hecho autónomo, imprevisible o suficientemente relevante como para interrumpir la relación de causalidad, pues fue la propia conducta de la demandada la que colocó a aquélla en aptitud de dañar a la actora, esto

AMPARO DIRECTO 26/2024

al facilitarle, sin la debida seguridad ni diligencia, un reemplazo de la tarjeta *SIM* de esta última.

163. Además, importa destacar que la conducta de la demandada aumentó significativamente la probabilidad de que ese resultado ocurriera, ya que no deben soslayarse las referencias contenidas en las impresiones, relativas al cambio de contraseña de la cuenta Microsoft – Hotmail y a la alerta de seguridad de inicio de sesión en la cuenta Google, las cuales indican que se utilizó el número telefónico de la actora.

164. Por tanto, la conducta negligente de la demandada incidió en el patrimonio moral de la actora, pues constituyó una condición necesaria y suficiente para que una persona no autorizada accediera a las aplicaciones y servicios digitales de la actora **para imponerse de su banca electrónica, así como extraer y difundir sus imágenes íntimas.**

165. Así, el análisis integral de los elementos expuestos permite concluir que el daño sufrido por la actora en su patrimonio moral **–b– existe** y que éste fue consecuencia directa, material y jurídicamente imputable a la conducta negligente de la demandada **–a–**, toda vez que:

- **–a–** constituyó la condición necesaria sin la cual no se habría producido **–b–**;
- **–a–** generó un riesgo típico, previsible y jurídicamente relevante para la privacidad y seguridad de la actora; y,
- no intervinieron hechos externos, autónomos o extraordinarios que hayan roto el nexo causal entre **a** y **b**.

AMPARO DIRECTO 26/2024

166. Así, al haberse determinado que existe un nexo de causalidad entre el reemplazo de la tarjeta *SIM* de la actora, realizado negligentemente por la demandada –hecho ilícito por así haber sido calificado en el juicio de amparo directo 25/2024– y la afectación al patrimonio moral derivado de los accesos a las aplicaciones y servicios digitales de aquélla, así como de la difusión de sus imágenes íntimas –daño jurídicamente relevante– es inconcuso que **sólo la afectación** es imputable a *********, sociedad de responsabilidad limitada de capital variable, no así la intromisión a sus cuentas ni la publicación de sus captaciones.

167. Lo anterior, ya que si bien la demandada no fue quien ejecutó de manera directa los eventos señalados, lo cierto es que la forma en que llevó a cabo el reemplazo de la tarjeta *SIM* propició que una tercera persona obtuviera el control del número telefónico de la actora y, con un alto grado de probabilidad, eso fue determinante para concretar los hechos que motivaron el juicio de origen, los cuales afectaron directamente el estado emocional y psicológico de la quejosa, al ser contrarios a la expectativa de seguridad y privacidad que tenía, y por la intromisión en su cuenta bancaria y la exposición de su intimidad.

168. Sirve de apoyo a lo anterior la tesis aislada 1a. CCXLIII/2014 (10a.), de rubro **“RESPONSABILIDAD SUBJETIVA. PARA QUE SE ACTUALICE ES NECESARIO ACREDITAR EL NEXO CAUSAL.”**⁷⁴

⁷⁴ Publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 7, junio de 2014, Tomo I, página 461. Décima Época. Registro digital 2006807.

AMPARO DIRECTO 26/2024

169. La consecuencia de lo anterior es que también se tenga por acreditada la existencia del daño que alegó la actora, consistente en la afectación a su patrimonio moral con motivo de los accesos no autorizados a sus aplicaciones y servicios digitales y la difusión no consentida de sus imágenes íntimas, pues las impresiones, **adminiculadas con lo manifestado por la demandada y con el instrumento que exhibió, y las consideraciones formuladas sobre ese tema por los órganos jurisdiccionales que intervinieron en el asunto permiten establecer de manera razonable que tales hechos efectivamente ocurrieron y que éstos afectaron anímicamente a la quejosa de modo que trascendieron a su patrimonio moral.**

170. Dado que se ha precisado que existe una relación de causalidad, tanto fáctica como jurídica, entre la actuación de la demandada –**a**– y el daño sufrido por la quejosa –**b**–, resulta fundado el concepto de violación identificado con el inciso **A**.

171. No es óbice a las consideraciones que anteceden lo manifestado por la demandada (I), pues, por las razones expuestas, se considera que las impresiones exhibidas por la actora sí corresponden a las capturas de pantalla que realizó a las aplicaciones y servicios digitales que fueron vulnerados, así como a las conversaciones a través de las cuales se difundieron sus imágenes íntimas.

172. Luego, en relación con los “cintillos” azules y negros colocados en el torso de la quejosa (II) en algunas de las imágenes difundidas debe

AMPARO DIRECTO 26/2024

considerarse que eso no puede ser razón suficiente para estimar que fueron alteradas, ya que, a juicio de esta Corte, lo anterior presumiblemente obedeció a la necesidad legítima de cubrir el tórax de aquélla a efecto de atenuar la exposición de su intimidad y así estar en aptitud de exhibir esos documentos sin que esto implicara mostrar reiteradamente su persona o que se le revictimizara al intentar evidenciar el hecho mismo que dio origen a su afectación; aunado a que esos “cintillos” no están presentes en la totalidad de las imágenes ni cubren las partes restantes de su cuerpo a tal grado que sea imposible apreciar lo alegado por la actora o la naturaleza íntima de esas captaciones.

173. Tampoco puede considerarse que la promovente debió perfeccionar tales documentos (III), pues, de acuerdo con lo expuesto y atendiendo al contexto particular en el que se suscitaron los eventos respectivos, no sería lógico, razonable ni jurídicamente válido valorar dichas pruebas aisladamente ni con un estándar probatorio rígido e inflexible, además, en el presente asunto sólo se les tuvo con el carácter de indicios y la conclusión de existencia respectiva obedeció a su valoración conjunta con lo manifestado por la propia demandada y con el instrumento público que ésta exhibió.

174. De tal manera que las pruebas referidas en su conjunto sí son idóneas (IV) para acreditar los accesos no autorizados a sus aplicaciones y

AMPARO DIRECTO 26/2024

servicios digitales, así como la difusión no consentida de sus imágenes íntimas y la afectación que esos eventos causaron a la quejosa.

175. Asimismo, si bien las impresiones que aportó la actora –las cuales contienen las imágenes íntimas que fueron difundidas– no corresponden propiamente a la definición que la Real Academia de la Lengua Española ofrece para la palabra “fotografía”⁷⁵ (V) en el sentido tradicional, como sería a través de una cámara fotográfica y el posterior revelado, lo cierto es que ese argumento por sí mismo no sirve para desvirtuar su contenido, pues éstas son apreciadas en un contexto actual como una captación de la actora obtenida de manera digital a través de un dispositivo electrónico.

176. A título de abundamiento, debe destacarse que la responsable efectuó una apreciación conjunta de los medios de convicción ofrecidos por la promovente, a partir de la cual precisó que tenía por acreditado sólo lo que se aprecia de tales pruebas, esto es: *“Con estos medios de prueba, de conformidad con el artículo 335 del mismo ordenamiento adjetivo en*

⁷⁵Según la Real Academia de la Lengua Española

<https://dle.rae.es/fotograf%C3%ADa>

Fotografía:

De *foto* y *grafía*.

f. Procedimiento o técnica que permite obtener imágenes fijas de la realidad mediante la acción de la luz sobre una superficie sensible o sobre un sensor.

f. Imagen obtenida por medio de la fotografía. Reveló las fotografías del viaje. Una fotografía digital.

Sin.: foto, instantánea, retrato, imagen.

f. Estudio de fotografía.

f. Representación o descripción de gran exactitud.

AMPARO DIRECTO 26/2024

consulta, se acredita lo que ahí se lee, los mensajes y las alertas propias hacia la actora para que viera lo que estaba pasando con su equipo de telefonía, sin mayor alcance probatorio.”.

177. También vinculó esos elementos con las imágenes presentadas y concluyó, únicamente, que sí existió una afectación a la esfera íntima de la actora; en esa virtud, no es posible sostener que en la especie se vulneraron las reglas de valoración de la prueba ni que haya faltado exhaustividad, fundamentación o motivación en su decisión o que se configurara un entorno de desequilibrio procesal, ya que esa autoridad precisó qué fue lo que consideró para arribar a su determinación.

178. De tal manera que la simple afirmación de que las imágenes fueron manipuladas –sin corroboración alguna– o indebidamente valoradas carece de sustento y no logra desvirtuar el hecho de que fueron difundidas sin consentimiento, con independencia de la naturaleza de su contenido.

179. Tampoco puede estimarse que la actora consintió la difusión de sus captaciones íntimas por el hecho de haberlas generado o almacenado en una aplicación digital, pues, en primer lugar, cualquier persona usuaria de plataformas y servicios digitales parte de la idea de que el acceso a sus cuentas está protegido por una contraseña, que si bien puede ser restablecida, lo cierto es que esto debe realizarse a través del medio que se haya determinado como método de autenticación.

AMPARO DIRECTO 26/2024

180. Además, no está limitado el control que tiene la quejosa sobre el uso y destino de sus imágenes, así como de su información y datos personales; por lo que, el mero hecho de haber capturado y guardado captaciones propias, con independencia de su naturaleza y contenido, no implica su consentimiento para que terceras personas las divulguen.
181. En el mismo sentido, la ubicación de la actora al momento en que se verificaron los accesos no autorizados a sus aplicaciones y servicios digitales y la publicación no consentida de sus imágenes íntimas carece de eficacia para desvirtuar la existencia de esos eventos y –como se precisó en el juicio de amparo directo 25/2024– la demandada no actuó con la debida diligencia al reemplazar la tarjeta *S/M* de aquélla, por lo que no puede vincularse su posición con los hechos referidos.
182. Ahora bien, toda vez que se determinó que la demandada tiene **responsabilidad directa únicamente por la afectación al patrimonio moral de la quejosa** derivada de los accesos no autorizados a sus aplicaciones y servicios digitales, así como de la difusión de sus imágenes íntimas a través de Messenger –y no por la ejecución material de esos hechos, puesto que no fue ella quien los realizó, sino quien facilitó el medio que incrementó significativamente la probabilidad de que esas conductas ocurrieran, provocando con esto una afectación al estado psicológico y emocional de aquélla–, y al ser presupuesto de la reparación del daño moral –tal y como se determinó en el diverso juicio

AMPARO DIRECTO 26/2024

de amparo directo 25/2024—, lo procedente, ahora, es abordar lo relativo a esa afectación.

183. Ante todo, debe destacarse que la causa de pedir de la quejosa radica, esencialmente, en demostrar que la autoridad responsable hizo un cálculo inexacto de la cuantificación.

184. Al respecto, cabe señalar que en el artículo 1916 del Código Civil para el Distrito Federal –aplicable en Ciudad de México– se establece que, para indemnizar por las afectaciones que produjo el hecho ilícito reclamado, se deben tomar en consideración los elementos que se dirijan a compensarlas, tales como: **a)** el grado de responsabilidad de la persona infractora; **b)** los derechos lesionados; **c)** la situación económica de la persona responsable y **d)** los demás elementos o circunstancias que estén presentes en cada caso.

185. El artículo 1916 referido también establece que se debe tomar en consideración la situación económica de la víctima; **sin embargo, este elemento sólo puede analizarse cuando se trate de las consecuencias patrimoniales que pudiera generar el daño moral, no debe ser tomado en consideración para limitar el monto de la indemnización.**⁷⁶

⁷⁶ El elemento identificado como inciso e) y su precisión se apoya en la tesis aislada 1a. CCLXXIV/2014 (10a.), de rubro “**INDEMNIZACIÓN EXTRAPATRIMONIAL POR DAÑO MORAL. EL ARTÍCULO 1916, PÁRRAFO ÚLTIMO, DEL CÓDIGO CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL, EN LA PORCIÓN NORMATIVA QUE**

AMPARO DIRECTO 26/2024

186. Asimismo, para cuantificar el monto de la reparación por daño moral, las y los operadores jurídicos podrán considerar otros elementos **siempre que resulten pertinentes para lograr una adecuada reparación del daño, esto es, que, en la medida de lo posible, anule todas las consecuencias de la fuente del daño y restablecer la situación que debió haber existido con toda probabilidad si el hecho no hubiera acontecido**; por lo que al llevar a cabo esa tarea deberán observar el principio jurídico de que toda indemnización debe procurar la reparación integral del perjuicio causado.

187. Las consideraciones que anteceden encuentran sustento en la jurisprudencia 1a./J. 239/2025 (11a.)⁷⁷, de rubro **“DAÑO MORAL. ELEMENTOS QUE PUEDEN CONSIDERARSE PARA SU CUANTIFICACIÓN.”**

188. Además, al cuantificar el daño moral, los órganos jurisdiccionales también deben atender los lineamientos generales⁷⁸ siguientes:

SEÑALA “LA SITUACIÓN ECONÓMICA DE LA VÍCTIMA”, ES INCONSTITUCIONAL SI SE APLICA PARA CUANTIFICAR AQUÉLLA.”, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, libro 8, julio de 2014, Tomo I, página 146, registro digital 2006961.

⁷⁷ Emitida por la extinta Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 52, agosto de 2025, Tomo V, Volumen 1, página 584. Undécima Época. Registro digital 2031074.

⁷⁸ De acuerdo con el contenido de la jurisprudencia 1a./J. 109/2023 (11a.), de rubro **“DAÑO MORAL. LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU CUANTIFICACIÓN.”**, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 28, agosto de 2023, Tomo II, página 1262. Undécima Época. Registro digital 2027015.

AMPARO DIRECTO 26/2024

- I. Buscar la reparación integral del daño moral, por lo que no es válido considerar límites, topes o parámetros fijos que impidan la valoración particular;
- II. El monto de la indemnización deber ser integro, equitativo y justo, así como expedito una vez que sea exigible;
- III. La determinación del monto debe ser autónoma respecto del que, en su caso, se fije por concepto de daño patrimonial; por lo que se debe tener cuidado de no sobredimensionar aquél ni de duplicar o traslapar este último;
- IV. Debe distinguirse entre su existencia y cuantificación, pues son etapas conceptualmente distintas que deben examinarse de manera separada;
- V. Identificar los factores previstos en la ley, por ejemplo, los mencionados en el artículo 1916 citado;
- VI. Distinguir la aplicabilidad de los elementos de cuantificación según el tipo de responsabilidad;
- VII. En tratándose de casos semejantes se deben fijar cantidades iguales, conforme al principio de igualdad jurídica;
- VIII. Se debe evitar que la reparación implique una indemnización excesiva o un enriquecimiento injustificado; y,
- IX. En casos excepcionales, verificar si es necesario reducir el monto de la indemnización si ésta se traduce en una carga opresiva para la parte responsable.

189. Adicional a lo anterior, se estima que en la especie es necesario examinar los elementos y lineamientos precisados con perspectiva de género a efecto de cuantificar adecuadamente el daño moral, pues, como se indicó, el asunto se enmarca, esencialmente, en un contexto de afectación al patrimonio moral de una mujer derivado de la vulneración a su privacidad con motivo de los accesos no autorizados

AMPARO DIRECTO 26/2024

a sus aplicaciones y servicios digitales, así como de la intromisión en su banca electrónica y la difusión no consentida de imágenes íntimas.

190. En ese sentido, corresponde valorar las particularidades del caso desde esa óptica a fin de determinar si los hechos señalados –en especial la divulgación de las imágenes referidas– generaron un impacto agravado en la esfera jurídica de la quejosa por razón de género.

191. Es oportuno puntualizar que los elementos de grado de responsabilidad, derechos lesionados, situación económica de la persona responsable y demás circunstancias del caso son indicativos y no exhaustivos, con miras a orientar a las personas juzgadoras, partiendo de la función y finalidad del derecho a la reparación del daño moral, sin que tales parámetros deban aplicarse de manera acrítica, sino que cada elemento debe tener implicaciones diferenciadas y determinar cómo influye o no cada uno en el monto indemnizatorio.

192. De igual manera, se debe destacar que los factores a considerar ameritan un examen pormenorizado y atendiendo al régimen de responsabilidad civil de que se trate y de la relación que guardan con la persona afectada o con el agente dañador, debiéndose destacar que no todos los factores tienen el mismo alcance tratándose de la responsabilidad civil objetiva o subjetiva.

193. Precisado lo anterior, corresponde señalar que la sala responsable fijó como monto de indemnización la cantidad de \$***** (***** pesos

AMPARO DIRECTO 26/2024

*****/100 moneda nacional) por concepto de reparación de daño moral al considerar lo siguiente:

(...)

1. Derechos lesionados: El derecho lesionado está relacionado con la entrega de la *S/M* perteneciente a la accionante a un tercero sin consentimiento, hecho del que derivó la difusión de información personal e íntima, publicitando en sus redes sociales fotografías, consistente en la publicación de las fotografías de su vida privada y su envío masivo sin su consentimiento a sus contactos de Messenger y WhatsApp.

2. Grado de responsabilidad. En cuanto a este aspecto, quedó evidenciado que se **debe considerar que el nivel de responsabilidad es leve**, en atención a que la actora es responsable de lo que guarda en su celular, empero, el personal de la moral demandada no tuvo el debido cuidado de revisar que a la persona que se le entregaba la tarjeta *S/M* era la misma de la identificación con la que se debió identificar con su credencial oficial para tal caso.

3. Situación económica de la parte responsable. Por lo que hace a este elemento se visualiza en la página con la liga (...)

En la cual el Total Pasivo y Capital Contable, al día treinta de junio de dos mil veintidós, rondaba por los \$***** (*****)

por lo que se advierte que la capacidad económica de quien debe soportarla en relación con la gravedad de los derechos lesionados, la demandada si (*sic*) tiene la capacidad económica para afrontar la condena que llegaré a imponerse por la afectación...

(...)

En relación con las **demás circunstancias del caso**, son de tomarse en cuenta debido a los acontecimientos precisados con anterioridad, es innegable que el actuar negligente de la moral demandada, conlleva la afectación de los sentimientos de la actora ante el sufrimiento de la lesión causada en su honor; por lo que el monto de la indemnización deberá hallarse proporcionado a la magnitud del agravio sufrido y no a la gravedad de la falta cometida, en la que la suma de dinero entregada cumpla únicamente una función satisfactoria, indemnizatoria del daño moral causado.

(...)

AMPARO DIRECTO 26/2024

Por todo lo antes expuesto (*sic*), 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 de telefonía celular que ofrece la moral demandada, por lo que sí se acreditó una conducta aunque negligente, pero con el grado de leve; ya que los hechos que dieron lugar a los daños causados deben tener repercusión social, de ahí que para evitar que incurra nuevamente en negligencia, debiendo tener el cuidado y la diligencia adecuada, en cuanto a la identificación de forma fidedigna de los usuarios, cuando se les tenga que cambio de la tarjeta *SIM*, por lo que es dable condenar a la parte demandada ***** , al pagó (*sic*) la cantidad de ***** a la actora ***** por concepto de reparación de daño moral, o de quienes sus derechos representan, ello en atención al principio de equidad que debe existir entre las partes, condena que será a cargo de la moral demandada del juicio natural, lo que se fijó tomándose en cuenta la conducta ilícita, la realidad del ataque, los derechos lesionados, el tipo y grado de responsabilidad, la situación económica del sujeto activo y de la pasiva, y demás circunstancias del caso, a título de reparación moral como equivalente para satisfacer el dolor (daño) moral causado...
(...)

194. Como puede verse, la sala señaló haber atendido los elementos de cuantificación contenidos en el artículo 1916 del Código Civil para el Distrito Federal –ahora Ciudad de México– y que fueron relacionado en esta sentencia; sin embargo, incumplió su deber de motivar adecuadamente la condena impuesta, aunado a que incurrió en diversas imprecisiones, lo que impide validar el monto de indemnización que estableció.

195. En primer lugar, respecto a los derechos lesionados, si bien refirió que de la entrega de la *SIM* derivó la difusión de la información personal de

AMPARO DIRECTO 26/2024

la actora, lo cierto es que en el propio acto reclamado, la sala consideró que no existía evidencia de que se pudiera adjudicar a la demandada la responsabilidad que se le atribuye, esas consideraciones, además de contradictorias, pierden de vista lo que se ha desarrollado a lo largo de esta sentencia en el sentido de que aunque no fue la compañía telefónica quien accedió a la información y datos personales de la actora y tampoco fue quien divulgó sus imágenes, **su negligencia fue la que aumentó directa y significativamente la probabilidad de que una tercera persona invadiera la intimidad de la quejosa** con las desafortunadas consecuencias de las que ya se dio noticia.

196. Además, asumir que a la empresa telefónica no le es atribuible **la afectación a los derechos de la personalidad de la promovente**, parece haber llevado a la sala responsable a calificar como leve el grado de responsabilidad, a pesar de que la propia autoridad responsable consideró que se vulneró la intimidad de la actora, aunado a que estimó que la conducta de la demandada afectó a todas las personas usuarias del servicio de telefonía.

197. Luego, en relación con la capacidad económica de la persona responsable, este Alto Tribunal considera que no está debidamente motivado dicho elemento, pues si bien la sala responsable precisó el sitio de internet del cual obtuvo los ingresos de la demandada en un determinado periodo, lo cierto es que ese sitio electrónico sólo aporta un dato que tendría que ser corroborado o contrastado con algún otro

AMPARO DIRECTO 26/2024

elemento para tener certeza de que efectivamente ese fue el ingreso de la demandada y que éste es un elemento idóneo que en el caso concreto permite fijar la situación económica de la demandada.

198. Además, con base en lo resuelto por la extinta Primera Sala de este Alto Tribunal en el amparo directo en revisión 2558/2021⁷⁹, la situación económica de la persona responsable no es definitoria para el quantum compensatorio derivado del daño moral (ya que se presupone integral), sino que es un elemento que puede valorarse especialmente en aquellos casos en los que la responsable obtiene un beneficio o lucro por la actividad que originó el daño; en particular, si la parte responsable recibe un beneficio económico por la actividad que afectó los derechos e intereses de la víctima.

199. Otra imprecisión es que al determinar el monto que a consideración de la sala debe pagarse a título de indemnización por daño moral, razonó que dicho importe se determinó atendiendo a que la demandada maneja datos de “*una infinidad de personas*”, por lo que el daño se causó no sólo a la actora, sino que pone en riesgo a los demás usuarios

⁷⁹ Fallado en sesión de diecinueve de enero de dos mil veintidós por unanimidad de cinco votos de las Ministras y los Ministros: Norma Lucía Piña Hernández, quien está con el sentido pero con salvedad en las consideraciones relativas a la inexistencia de la aplicación retroactiva de la jurisprudencia, Juan Luis González Alcántara Carrancá, Jorge Mario Pardo Rebolledo, quien está con el sentido pero se separa de los daños punitivos y se reservó su derecho a formular voto concurrente, Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena (ponente) y Presidenta Ana Margarita Ríos Farjat.

AMPARO DIRECTO 26/2024

de telefonía celular, ante lo cual se debe evitar que incurra nuevamente en negligencia.

200. Redactada así la condena decretada parece estar enfocada a sancionar la negligencia de la demandada, más que a indemnizar a la actora; en otras palabras, la justificación de la sala para fijar el *quantum* está edificada sobre la faceta sancionadora de la reparación integral, conocida como daños punitivos.

201. Así, sin desconocer que los daños punitivos se insertan en el derecho a la justa indemnización y que este Alto Tribunal ha reconocido que procede la condena a éstos cuando se reclama indemnización por daño moral, lo cierto es que esa faceta punitiva no guarda relación con los elementos que la responsable dijo haber tomado en consideración para cuantificar la indemnización –derechos lesionados, grado de responsabilidad y las demás circunstancias del caso– sin mencionar que los daños punitivos proceden en casos particularmente graves.

202. Entonces, la imprecisión radica en que la determinación de la faceta indemnizatoria debe atender a los parámetros y límites que se han precisado en esta sentencia. La faceta punitiva, que también puede incorporarse a la indemnización, puede establecerse cuando se acredita un hecho ilícito que genera un daño moral, siempre y cuando la conducta desplegada por el causante del daño cuente con un grado muy alto de reprochabilidad por parte de la sociedad, lo que en su caso debe justificarse adecuadamente.

AMPARO DIRECTO 26/2024

203. Una última imprecisión relacionada con la incongruencia advertida es que la responsable consideró procedente condenar a la demandada por concepto de daño moral; sin embargo, absolvió, del pago de la prestación identificada con el inciso A), el cual la actora precisó como “*responsabilidad civil extrapatrimonial subjetiva*”, por considerar que la demandada no fue la responsable directa del daño sufrido.⁸⁰

204. Como punto de partida conviene dejar claro que no existe, jurídicamente un concepto tal como responsabilidad civil *extrapatrimonial* subjetiva; no obstante, la lectura integral del escrito inicial de demanda permite advertir que el reclamo consiste en el pago de sendas indemnizaciones por daños extrapatrimoniales, entonces, la causa eficiente de esa obligación sería la responsabilidad civil subjetiva atribuida a la demandada quien por negligencia puso en manos de una tercera persona información confidencial de la actora.

205. En otras palabras, no parece guardar congruencia una condena a indemnizar por daño moral fundada en la responsabilidad de la compañía telefónica y en la misma sentencia una absolución por los daños extrapatrimoniales, sostenida en la idea de que la misma compañía telefónica no es directamente responsable del daño ocasionado.

⁸⁰ Se recuerda que la incongruencia en este punto radica en que por un lado se reconoce a la empresa demandada como responsable de la divulgación de la información personal de la actora, pero también se afirma que sólo es responsable del cambio de la *SIM*, pero no del daño ocasionado.

AMPARO DIRECTO 26/2024

206. Lo expuesto no significa que este Alto Tribunal avale que deba otorgarse la cantidad reclamada como prestación A), incluso **en este fallo se ha dejado claro que el monto de la indemnización no debe ser excesivo**, en realidad lo que se dice es que, al fijar su condena por concepto de daño moral, la autoridad responsable no consideró los elementos y lineamientos expuestos en esta sentencia; tampoco valoró adecuadamente y de manera integral los parámetros de cuantificación precisados –incluso llegó a decir que tomó en cuenta la situación económica de la víctima⁸¹– de igual manera desatendió la afectación con base en los elementos y lineamientos precisados y no consideró que dada la afectación ocasionada el asunto debe juzgarse con perspectiva de género⁸².

207. Destacadas las imprecisiones anteriores que por sí solas conducen a conceder la protección constitucional solicitada, esta Corte estima necesario hacer una precisión adicional.

208. Para analizar la naturaleza de la afectación sufrida por la quejosa y establecer las bases para su reparación conforme los elementos y lineamientos citados, tomando en cuenta la perspectiva de género, debe considerarse que el daño que sufrió consistió en la afectación a su patrimonio moral derivado del acceso no autorizado a sus

⁸¹ Elemento que claramente no atendió porque no hay un sólo razonamiento en la sentencia del que se advierta analizada la situación económica de la parte actora como parámetro de cuantificación.

⁸² La sala responsable expresamente razonó que la contienda no ameritaba juzgarse con perspectiva de género.

AMPARO DIRECTO 26/2024

aplicaciones y servicios digitales y, principalmente, por la intromisión a su banca electrónica y la difusión no consentida de sus imágenes íntimas a través de la plataforma Messenger, vinculada a Facebook.

209. También debe tomarse en consideración la naturaleza intrínseca de las imágenes que pueden ser catalogadas como íntimas en tanto muestran partes del cuerpo de la actora expuestas, así como que dentro de las personas que recibieron esas captaciones aquella identificó a integrantes de su entorno familiar, social y laboral.

210. En ese contexto, para determinar el grado de afectación no basta con advertir la vulneración a la privacidad e intimidad de la quejosa, sino que **es necesario valorar la naturaleza y contenido de las imágenes difundidas y los entornos en los que fueron expuestas.**

211. Si bien la demandada no fue quien accedió directamente a las aplicaciones y servicios digitales de la actora ni quien expuso su intimidad, como ya se ha señalado, **su negligencia fue un factor determinante que detonó esa intromisión.** Además, en su carácter de persona en posesión de datos personales –como el número telefónico– y tener control sobre la “colocación” de éste, debe considerarse que el grado de afectación se califica como **medio.**

212. Lo anterior es así porque, aunque la demandada no fue quien materializó directamente los hechos, **su conducta negligente incrementó la probabilidad de que ocurrieran, especialmente la exposición de la intimidad de la actora;** la cual trascendió a diversas

AMPARO DIRECTO 26/2024

esferas de su vida, pues no se trató de una afectación aislada, sino que el impacto de la difusión intencionada de sus imágenes personales **se extendió a su dignidad, honor y reputación**, es decir, a bienes jurídicos de alta protección debido a su propia naturaleza; además de que ese evento generó diversas reacciones que –según lo manifestado por la quejosa– **le resultaron incómodas y denigrantes al referirse a su cuerpo y persona e, incluso, sexualizarla.**

213. Precisado el grado de afectación sufrido, así como los elementos y lineamientos que deben considerarse para la cuantificación de la reparación del daño moral –los cuales deben analizarse integralmente y con perspectiva de género–, la autoridad responsable debe dejar insubsistente el acto reclamado, reiterar las consideraciones que no son materia de esta concesión y, en su lugar, emitir una nueva resolución en la que considere que la negligencia de la demandada incrementó, de forma directa y significativa, la probabilidad de que una tercera persona llevara a cabo una intromisión en el aspecto más íntimo de la vida privada de la quejosa, cuyas consecuencias trascendieron su ámbito personal para impactar también en su entorno familiar, social y profesional, y, sin desatender la finalidad resarcitoria de la reparación integral, evite formular consideraciones sustentadas en criterios esencialmente punitivos.

214. Lo que antecede, en virtud de que la autoridad responsable no motivó ni fundamentó debidamente la cuantificación del daño moral, ni atendió

AMPARO DIRECTO 26/2024

con suficiencia los parámetros expuestos en este bloque, **particularmente los relativos a la perspectiva de género y a la valoración integral del daño.**

215. En consecuencia, procede conceder el amparo para que la sala responsable determine el monto de la indemnización siguiendo los elementos precisados en esta sentencia; en la inteligencia de que esto **no puede significar un detrimento a su situación jurídica actual ni representar una indemnización desproporcionada o exagerada;** y sólo en caso de que advierta imposibilidad material para realizar la cuantificación con los elementos disponibles en el juicio, podrá reservar su determinación para la etapa de ejecución, debiendo, en este caso, exponer detalladamente las razones que lo impidan y las diligencias que habrán de practicarse para ese fin.

216. Por otra parte, en relación con los conceptos de violación identificados con los incisos **B, C.1, E, F** –párrafo primero– , **G** y **H**, a través de los cuales la quejosa alega, esencialmente, que: B) no se valoró el dictamen psicológico del cual se desprende el grado de afectación que sufrió; C.1) la autoridad responsable omitió valorar las pruebas supervenientes consistentes en los documentos en los que obra el desahogo de requerimiento atendido por la demandada en sede ministerial; E) en el asunto tampoco se invocaron hechos notorios sobre *SIM swapping*; F y G) se dejó de analizar lo manifestado, expresa o tácitamente por su contraria, en especial la confesional a su cargo a

AMPARO DIRECTO 26/2024

efecto de verificar si existen contradicciones con lo que señaló al contestar la demanda; y, H) no se valoró la falta de constancias que permitieran advertir que la persona que atendió la solicitud de reemplazo fuera, efectivamente, empleada de la demandada.

217. Al respecto, debe considerarse que la autoridad responsable precisó que las pruebas que fueron admitidas a la actora en el juicio de origen fueron únicamente la confesional y las documentales que exhibió con su demanda, toda vez que su escrito de pruebas se presentó fuera del plazo legal previsto para tal efecto; así como que tuvo por desahogadas las supervenientes que ante ella ofreció la accionante, consistentes en diversos tutoriales de YouTube y notas informativas que fueron referidos en la escritura pública ***** expedida por el Notario Público ***** de *****.

218. En ese sentido, si la autoridad responsable definió con claridad cuáles fueron las pruebas de la actora que tomó en cuenta para resolver el asunto y justificó su decisión en la presentación extemporánea de las restantes, como lo determinó la jueza de origen, los conceptos de violación **B** y **C.1** resultan ineficaces en virtud de que no combaten la causa que subyace a la delimitación de pruebas.

219. De igual forma, los conceptos de violación **E**, **F** –párrafo primero–, **G** y **H** también resulta ineficaces, ya que están formulados en el sentido de que para la emisión del acto reclamado la autoridad responsable no

AMPARO DIRECTO 26/2024

atendió ciertos hechos notorios derivados de la información existente en internet, si existen contradicciones o confesiones en lo alegado por la demandada, así como la falta de un expediente administrativo que acreditara la relación de trabajo entre aquella y la persona que atendió la solicitud de reemplazo de tarjeta *SIM*, a pesar de que la empresa reconoció esa relación de trabajo.

220. Sin embargo, esos planteamientos constituyen simples disensos con los criterios valorativos de la autoridad responsable, pero no contienen algún argumento específico a partir del cual sea posible examinar si el acto reclamado tiene un vicio jurídico.

221. Además, en relación con el concepto de violación identificado con el inciso **E**, por el cual la quejosa refiere que la sala debió analizar la información existente en internet sobre *SIM swapping*, sus consecuencias, estrés postraumático, entre otros temas relacionados, debe destacarse que la autoridad responsable estableció que sí hubo afectación, por lo que la consulta de esos elementos para este fin resulta innecesaria.

222. En consecuencia, al no acreditar la existencia de una violación procesal o sustantiva, sino únicamente una discrepancia con el criterio adoptado, los argumentos se traducen en afirmaciones dogmáticas carentes de eficacia para examinar el acto reclamado.

AMPARO DIRECTO 26/2024

223. Por último, respecto al concepto de violación identificado con el inciso **F** –párrafo segundo–, mediante el cual la quejosa solicita dar vista al agente del ministerio público para que inicie las indagatorias correspondientes por los hechos que podrían constituir el delito de falsedad de declaración debe precisarse que, en relación con este asunto, la jurisdicción y función de esta Corte se limitan a resolver si el acto reclamado se ajusta o no a derecho y tomando en cuenta que lo anterior se ajusta más a una petición que a un motivo de disenso es patente que tal cuestión no puede atenderse.

224. En esa virtud, el concepto de violación indicado resulta inoperante, en la inteligencia de que está a salvo su derecho para promover las cuestiones que estime acorde a sus intereses ante las autoridades competentes.

225. Agotado el estudio del primer bloque corresponde ahora examinar los planteamientos reservados para el segundo, los cuales están relacionados con el alegado deber a cargo de la autoridad responsable de juzgar con perspectiva de género las manifestaciones del apoderado legal de la demandada.

Bloque II (conceptos de violación C.2 y D):

226. Por cuestión de método, se aborda de manera conjunta el análisis de los conceptos de violación identificados con los incisos **C.2** y **D**, debido a su estrecha relación temática, toda vez que, mediante esos

AMPARO DIRECTO 26/2024

planteamientos, la quejosa pretende poner de manifiesto que se vulneraron sus derechos fundamentales al considerar que la autoridad responsable no juzgó con perspectiva de género al soslayar los argumentos por los que, a su decir, el apoderado legal de la demandada calificó su conducta y la revictimizó, lo que, alega, le causó un nuevo daño moral.

227. Con ese propósito conviene tener presente que el examen realizado al recurso de apelación interpuesto por la actora contra la sentencia dictada el nueve de noviembre de dos mil veinte en el expediente ***** del índice del Juzgado Décimo de lo Civil del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México revela que aquélla formuló, a título de agravio, lo siguiente:

(...)

EL A QUO OMOTIÓ (SIC) APLICAR LA JUSTICIA CON PERSPECTIVA DE GÉNERO, PUES DE LA INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES Y PRESUNCIONALES DERIVADAS DE ELLA, SE DESPRENDE QUE LA MORAL REO, AL DAR CONTESTACIÓN A LA DEMANDA, MENOSCABÓ SUPUESTOS CONTEMPLADOS EN EL ARTÍCULO 1916 DEL CÓDIGO CIVIL PARA ESTA CIUDAD DE MÉXICO, NO OBSTANTE DE ELLO, LA JUEZ DÉCIMO CIVIL, HIZO NUEVAMENTE DE LA VISTA GORDA, PARA SEÑALAR LA VIOLENCIA Y MENOSCABO QUE REALIZÓ MI CONTRAPARTE, EN CONTRA DE LA HOY SUSCRITA APELANTE...

EL DICTADO DE LA SENTENCIA DE NUEVE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL VEINTE, me priva del derecho a que a la hoy suscrita apelante se le administre justicia de manera completa e imparcial; pues resulta importante señalar a Ustedes Magistrados de la Sala, que la inferior jerárquico fundo (sic) y motivo (sic) su resolución y/o

AMPARO DIRECTO 26/2024

determinación, sin que hubiera tomado en cuenta la violencia de género que ejerció la moral demandada en contra de mi persona...,

BASTA EN PONER COMO EJEMPLO, la consideración que de mí tiene la moral demandada, pues en sus manifestaciones, se refiere a la suscrita y mis fotografías como:

“BAJO EL TRATAMIENTO DE PORNOGRAFÍA como SUAVE O SOFCORE (que es un género pornográfico en el que no se muestran actos sexuales explícitos. Normalmente la mayoría de las escenas suelen estar protagonizadas por mujeres solas o en pareja que muestran sus cuerpos desnudos totalmente, se acarician y se besan, pero sin llegar a consumir ningún acto sexual. Lo más explícito que puede verse en este tipo de pornografía son cuerpos desnudos solamente)”

De lo antes transcrito (*sic*), se desprende una ofensa a mis fotografías íntimas (*sic*), pues la moral demandada se refiere a mis fotos como PORNOGRAFÍA...

OTRO CLARO EJEMPLO...

“Por otro lado, no debe pasar inadvertido por su señoría que las fotografías que fueron objeto de publicación entre sus contactos coloquialmente conocidas como ‘Pack’ no les resulto (*sic*) extraña la recepción de las imágenes, sino que se reportaron manifestando ‘te equivocaste’ lo que se presume que en otras ocasiones la parte actora realizo (*sic*) la publicación de imágenes semejantes.”

Es decir, la presunción de la moral demandada menoscaba mis sentimientos, mi honor, mi decoro, mi reputación, mi vida privada, por presumir que la suscrita ya había realizado publicación de imágenes semejantes, a las cuales se refiere como “PORNOGRÁFICAS” ...

COMO ÚLTIMO EJEMPLO... la moral reo consideró que el grado de confianza que me contestaron mis contactos a quienes les fueron enviadas mis fotografías íntimas (*sic*), debía entenderse que, la suscrita es de pensamiento liberal y tolerante con prácticas...sexuales; consideración que menoscaba los derechos inherentes a mi personalidad, pues para la suscrita, la consideración que tiene de mí la moral reo, al referirse de mí, como una persona de mente abierta y tolerante a prácticas sexuales, que tal vez no se verifican en otras

AMPARO DIRECTO 26/2024

personas (no lo expresa y no lo dice, pero se sobre entiende, que se refirió a la suscrita como una mujer diferente, fácil, alegre, casquivana, furcia, fulana, ramera, etc.)

Para los efectos legales a que haya lugar, se transcribe lo manifestado por la moral demandada (...)

“...y en el caso en concreto, ello se desprende de la postura asumida a través de su publicación en la aplicación de Facebook, ASÍ COMO DEL CONTENIDO DE LOS DIVERSOS SUPUESTOS MENSAJES QUE EXHIBE, EN DONDE, PUEDE ADVERTIRSE QUE EL GRADO DE CONFIANZA QUE LE CONTESTAN REFIEREN UN APOYO HACIA SU PERSONA, AL GRADO QUE LE DICEN QUE ES UNA PERSONA DE MENTE ABIERTA, DEBIENDO ENTENDERSE POR ELLO, COMO AQUELLA PERSONA QUE ES DE PENSAMIENTO LIBERAL, TOLERANTE Y RESPETUOSA CON PRÁCTICAS, ACCIONES, IDEOLOGÍAS, COMPORTAMIENTOS, LIBERTADES POLÍTICAS, SOCIALES Y SEXUALES, ETC., que tal vez no se verifican en otra persona.”

(...)

228. En atención a ese agravio, la autoridad responsable consideró, en la parte que interesa del acto reclamado, lo siguiente:

(...)

También aduce, en el sexto de los disensos que la A quo omitió aplicar la justicia con perspectiva de género, ya que las autoridades en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; luego entonces, aduce la impetrante que el fallo que se revisa le priva del derecho de que se le administre justicia de manera completa e imparcial, y la Juez de la causa, no tomó en cuenta la violencia de género que ejerció la moral demandada en su contra; disenso que se califica en parte INFUNDADO y en otra INOPERANTE, tal y como se analiza.

En primer término, es de referir que la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer

AMPARO DIRECTO 26/2024

“Convención de Belém Do Pará” califica como violencia contra la mujer:

(...)

En esta misma tesitura la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, entiende por violencia contra las mujeres, los siguientes conceptos:

(...)

De los artículos anteriormente expuestos (*sic*), es de destacar que son coincidentes al determinar que la violencia contra las mujeres, es aquella que se da en razón de su género, es decir, aquella que se da por el hecho de ser mujer, lo que no acontece en el caso en concreto, habida cuenta que, de la demandada (*sic*) y su contestación no se desprende alusión alguna al género de la actora, ni que se le haya dado una especial importancia o se intente de forma alguna denigrarla por el hecho de ser una mujer, tampoco se desprende expresión alguna o referencia que deje percibir que haya sido en razón de su género; de ahí lo INFUNDADO de su agravio.

En segundo término, respecto al disenso de la actora en referencia a que la A quo tuvo una falta de claridad y congruencia en su sentencia por dejar de analizar con perspectiva de género el caso en estudio, es de referir que la violencia de género no se encuentra presente en todos los casos en que existe una contienda jurisdiccional entre un ente ya sea moral o ya sea un hombre y una mujer, sino que es importante identificar si en el caso en concreto existe una particular situación de desventaja entre las partes, a la luz del ordenamiento jurídico, razón por la cual y atento a los análisis realizados en la materia por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la tesis aislada cuyo registro digital es el 2013866⁸³, es de desprenderse que no existen situaciones de poder que por cuestiones de género den cuenta de un desequilibrio entre las partes, en principio, porque no hay una relación de supra subordinación ni la hubo en el momento en que

⁸³ De rubro “JUZGAR CON PERSPECTIVA DE GÉNERO. CONCEPTO, APLICABILIDAD Y METODOLOGÍA PARA CUMPLIR DICHA OBLIGACIÓN.”, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 40, marzo de 2017, Tomo I, página 443. Décima Época. Registro digital 2013866.

AMPARO DIRECTO 26/2024

sucedieron los hechos que dieron origen a la demanda de daño moral propuesta, no existiendo situación de supra subordinación de ninguna de las partes; también cabe destacar, que lo manifestado a lo largo de la demanda no se desprende que hayan sido por motivo de su género, tal y como fue analizado con anterioridad, de ahí la INOPERANCIA de su agravio.

(...)

229. El examen comparativo entre el agravio expuesto y las consideraciones transcritas revela que la quejosa sostuvo que la sala responsable omitió examinar con perspectiva de género los argumentos que, según afirma, fueron planteados por la demandada –a través de su apoderado legal– en relación con su persona; mientras que esa autoridad señaló que no advirtió la existencia de alguna relación de poder ni manifestación expresa o referencia que guardara relación con su género o con el hecho de ser mujer, por lo que desestimó ese planteamiento.

230. Atento a lo anterior y considerando que el presente asunto se rige bajo el principio de estricto derecho, su estudio sólo se enfocará en determinar si, contrario a lo considerado por la autoridad responsable, **es procedente o no analizar desde una perspectiva de género los argumentos que, según la quejosa, formuló la demandada en relación con su persona**, esto es, sin concluir si su contenido incide o no en su dignidad o en algún otro derecho fundamental.

231. **En otras palabras, en este asunto no se resolverá ni determinará si las manifestaciones de la parte demandada constituyen daño o**

AMPARO DIRECTO 26/2024

afectación alguna a los derechos de la personalidad (patrimonio moral) de la quejosa.

232. En la inteligencia de que, para el estudio de este apartado, lo relativo a la perspectiva de género se abordó en el bloque I, por tanto, sólo se realizan las referencias necesarias para vincular ese análisis con los argumentos que ahora se estudian.

233. Con ese propósito, debe considerarse que las personas que representan legalmente a las partes de un juicio gozan de una especie de libertad de expresión que se ve reforzada en virtud de que es una herramienta indispensable para el adecuado ejercicio de la abogacía y es también garantía del derecho fundamental de acceso a la justicia de aquéllas; pues esa prerrogativa es entendida como:

...aquella libertad de expresión especial de la que gozan los abogados para el desempeño de la función de defensa encomendada por su cliente en una actuación profesional, ya sea la típica actuación forense que se desarrolla ante los tribunales, en un proceso judicial o en un procedimiento no contencioso (expediente de jurisdicción voluntaria) ante cualquier autoridad pública en un procedimiento administrativo o, incluso en el procedimiento privado de arbitraje...

La libertad de expresión reforzada del abogado es una especialidad del derecho fundamental a la libertad de expresión.⁸⁴

234. De tal manera que la libertad de expresión representa un derecho individual de la persona abogada (o de quien representa legalmente a

⁸⁴ Gómez de la Escalera, C., *La libertad de expresión reforzada del abogado*, Tirant lo Blanch, Valencia, España, 2018, pp. 161 y 162

AMPARO DIRECTO 26/2024

otra que es parte de un juicio o la asiste en éste), el cual es accesorio o instrumental del diverso de acceso a la justicia, en sus vertientes de acción y defensa, en tanto que es una garantía para las y los justiciables de que sus prerrogativas e intereses serán defendidos con toda la gama y amplitud de argumentos posibles.

235. En correspondencia con lo anterior, es posible afirmar que al limitar la libertad referida también se causa una restricción a las personas justiciables, incluso al debido funcionamiento de los órganos jurisdiccionales en tanto que éstos requieren de la confrontación de argumentos a fin de emitir una resolución que sea justa y lo más cercana a la verdad de los hechos.

236. En ese sentido, el imponer una sanción, restricción y/o medida supondría, en el menor de los casos, transgresión a su libertad de expresión y conllevaría un mensaje de censura o disuasión. Lo que incluso no sólo podría afectar a la persona que realice la manifestación, sino para las y los demás profesionistas que habrán de prestar sus servicios ante las mismas autoridades por riesgo de que éstas comiencen a sentar algún criterio o precedente en ese sentido.

237. Por tanto, ese tipo de libertad se traduce en la posibilidad de formular argumentos dentro de un campo de tolerancia más amplio que se justifica debido a la existencia de un litigio.

AMPARO DIRECTO 26/2024

238. En otras palabras, las expresiones que se formulen al amparo de esa libertad reforzada, con todo lo que su configuración implica, se muestran inmunes a las restricciones o limitaciones que en otros contextos o escenarios operarían plenamente.

239. De tal modo que es posible afirmar que las y los abogados pueden válidamente hacer uso de expresiones que exageren o provoquen (no en el sentido de generar un ánimo violento o desagrado) con la finalidad legítima de llamar favorablemente la atención del órgano jurisdiccional que conoce del asunto respecto a la postura jurídica adoptada en la controversia, así como refutar y restar credibilidad o fuerza a la de la parte contraria.

240. Sirven de apoyo a lo anterior los Principios Básicos sobre la Función de los Abogados⁸⁵, los cuales, si bien no son vinculantes, resultan orientativos en cuanto a las garantías previstas para el ejercicio de la abogacía, en cuyo numeral 20 se indica lo literalmente lo siguiente:

Garantías para el ejercicio de la profesión

(...)

20. Los abogados gozarán de inmunidad civil y penal por las declaraciones que hagan de buena fe, por escrito o en los alegatos orales, o bien al comparecer como profesionales ante un tribunal judicial, otro tribunal u órgano jurídico o administrativo.

(...)

⁸⁵ A Octavo Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, La Habana, 27 de agosto a 7 de septiembre de 1990

AMPARO DIRECTO 26/2024

241. Sin embargo, lo anterior no significa que la libertad precisada sea absoluta o ilimitada, pues a falta de disposición que expresamente así lo regule, debe entenderse que aquella obedece a los mismos límites previstos para la libertad de expresión ordinaria o genérica prevista en el artículo 6º, párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos⁸⁶, pero su configuración –al estar relacionada estrechamente con los derechos de acceso a la justicia– será excepcional, proporcional y justificada.

242. En ese sentido, una de las limitantes que pueden suscitarse con motivo del ejercicio de la libertad referida, en lo que aquí interesa, es la que deriva de la afectación a la vida privada o derechos de terceras personas, toda vez que pueden suscitarse casos, como el presente, en los que alguna de las partes estime que sus derechos han sido vulnerados por expresiones que considera ofensivas y que fueron formuladas en un juicio por su contraria.

243. En esa virtud, es posible afirmar que en el contexto de un litigio las personas abogadas pueden formular diversas manifestaciones con motivo del ejercicio de los derechos de acción y defensa, las cuales serán particularmente garantizadas, empero, si están dirigidas a

⁸⁶ **Artículo 6o.** La manifestación de las ideas no será objeto de ninguna inquisición judicial o administrativa, sino en el caso de que ataque a la moral, la vida privada o los derechos de terceros, provoque algún delito, o perturbe el orden público; el derecho de réplica será ejercido en los términos dispuestos por la ley. El derecho a la información será garantizado por el Estado.
(...)

AMPARO DIRECTO 26/2024

terceras personas no deben representar descalificaciones personales ni atentar contra su dignidad.

244. Lo anterior, ya que, de ser el caso, sería jurídicamente válido que el órgano jurisdiccional del conocimiento intervenga a fin de exhortar a la parte responsable a que se conduzca con respecto y en observancia del principio de lealtad procesal.

245. Idea que se apoya en el artículo 61, párrafo primero, del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, ahora Ciudad de México, el cual señala lo siguiente:

ARTICULO 61. Los jueces, magistrados y secretarios tienen el deber de mantener el buen orden y de exigir que se les guarde el respeto y la consideración debidos, por lo que tomarán, de oficio o a petición de parte, todas las medidas necesarias establecidas en la ley, tendientes a prevenir o a sancionar cualquier acto contrario al respeto debido al tribunal **y al que han de guardarse las partes entre sí**, así como las faltas de decoro y probidad, pudiendo requerir el auxilio de la fuerza pública.

(...)

246. A partir de lo anterior es posible afirmar que en tratándose de la libertad de expresión de las y los profesionales del Derecho el límite que deben observar es el que se traduce en el deber de guardar respeto a las personas que intervienen en un juicio y evitar formular argumentos que tengan como finalidad invalidar a nivel personal u ofender a alguna de las partes.

AMPARO DIRECTO 26/2024

247. En este sentido, las manifestaciones que formule la parte de un juicio deben ejercerse con responsabilidad y dentro de los márgenes del respeto, pues si bien tal libertad se ve reforzada, lo cierto es que esto no implica que los argumentos pueden convertirse en un medio para descalificar, insultar o menoscabar los derechos de quienes participan en el juicio y, en especial, su dignidad.

248. Desde esa perspectiva, resulta especialmente relevante identificar la funcionalidad y finalidad de las ideas que se exteriorizan al amparo de la libertad de expresión y que son dirigidas a las mujeres que son parte en un juicio, pues éstas históricamente han sido objeto de estigmatización, estereotipos y expresiones que refuerzan desigualdades de género en su perjuicio, incluso con el uso del lenguaje.

249. En esa virtud, el ejercicio de esa libertad por parte de las y los profesionales del Derecho no puede significar que esté permitido reproducir discursos discriminatorios o descalificaciones basadas en el género, apariencia, vida privada u otros aspectos ajenos al fondo del litigio, por lo que es deber de quienes intervienen en el proceso el proteger a las mujeres de expresiones que perpetúen la violencia simbólica o verbal, garantizando así un juicio justo, libre de prejuicios y en condiciones de igualdad sustantiva.

250. Por otra parte, a efecto de evidenciar los tipos de violencia que se ejerce contra las mujeres y en particular una de sus manifestaciones, es

AMPARO DIRECTO 26/2024

necesario señalar el contenido de los artículos 3°, fracciones I Bis, y XXIV, y 6°, fracción IX, de la Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia de la Ciudad de México, el cual es del tenor siguiente:

Artículo 3. Para efectos de la presente ley se entenderá:

(...)

I Bis. Cosificación. Tratar, considerar, reducir o pensar a las mujeres, adolescentes y niñas, o su cuerpo o partes de éste, como bien u objeto y no como la persona misma con identidad, ideas, sentimientos, voluntad, derechos y necesidades propias.

La cosificación se puede encontrar en cualquier tipo o modalidad de violencia contra las mujeres.

(...)

XXIV. Violencia contra las mujeres: Toda acción u omisión que, basada en su género y derivada del uso y/o abuso del poder, tenga por objeto o resultado un daño o sufrimiento físico, psicológico, patrimonial, económico, sexual o la muerte a las mujeres, tanto en el ámbito público como privado, que limite su acceso a una vida libre de violencia.

Artículo 6. Los tipos de violencia contra las mujeres son:

IX. Simbólica: La que, a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos, transmita y reproduzca dominación, cosificación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de las mujeres en la sociedad.

251. De la interpretación realizada a los preceptos jurídicos transcritos se advierte que la violencia contra las mujeres es toda acción u omisión que, por razones de género y a partir del uso o abuso de poder, les cause o tenga como finalidad causar daño o sufrimiento físico, psicológico, patrimonial, económico, sexual o incluso la muerte.

AMPARO DIRECTO 26/2024

252. Asimismo, que de entre los tipos en que se manifiesta la violencia se encuentra la identificada como simbólica, la cual se lleva a cabo a través de estereotipos, mensajes o signos que tienen por objeto reforzar la dominación, cosificación, desigualdad y discriminación, al presentar como natural la subordinación de las mujeres; siendo la cosificación, en ese contexto, el tratar a las mujeres o partes de su cuerpo como objetos, negándoles identidad, voluntad o autonomía.⁸⁷

253. Entonces, a diferencia de otras formas de violencia, la simbólica no recurre a la fuerza física ni a la coacción directa, sino que actúa de forma discreta con el propósito de excluir, humillar o discriminar a quienes no se ajustan a los constructos sociales que impone y reproduce.⁸⁸

⁸⁷ Véase la sentencia dictada por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el CASO GONZÁLEZ Y OTRAS (“CAMPO ALGODONERO”) VS. MÉXICO en la cual explica cuál es el impacto de los estereotipos en la violencia de género. Por ejemplo, en el párrafo 401 determinó lo siguiente:

“401. En similar forma, el Tribunal considera que el estereotipo de género se refiere a una pre-concepción de atributos o características poseídas o papeles que son o deberían ser ejecutados por hombres y mujeres respectivamente. Teniendo en cuenta las manifestaciones efectuadas por el Estado (supra párr. 398), es posible asociar la subordinación de la mujer a prácticas basadas en estereotipos de género socialmente dominantes y socialmente persistentes, condiciones que se agravan cuando los estereotipos se reflejan, implícita o explícitamente, en políticas y prácticas, particularmente en el razonamiento y el lenguaje de las autoridades de policía judicial, como ocurrió en el presente caso. La creación y uso de estereotipos se convierte en una de las causas y consecuencias de la violencia de género en contra de la mujer.”

⁸⁸ Gobierno de México. *Prevención de la violencia: Violencia simbólica.*

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/312858/Prevenci_n_de_la_violencia__Violencia_simb_lica.pdf

AMPARO DIRECTO 26/2024

254. En esa virtud, es posible afirmar que no toda violencia de género se presenta de manera directa, material o explícita, ya que puede darse el caso de que se formulen expresiones que, aunque neutras en apariencia o implícitas, pueden constituir violencia de género cuando, por su contenido, intención o efectos, reproducen estereotipos, prejuicios o patrones socioculturales que refuerzan la subordinación o cosificación de las mujeres.

255. Ese tipo de manifestaciones puede estar presente incluso en los argumentos jurídicos formulados por las partes de un juicio, toda vez que este escenario no es ajeno a las realidades sociales, por tanto, corresponde a las personas juzgadoras realizar un análisis con perspectiva de género en los casos en que lo consideren necesario, así como cuando adviertan o tenga conocimiento de algún elemento que así lo motive, a fin de identificar si, bajo una apariencia de neutralidad, subyacen expresiones que reproducen estereotipos o estructuras de subordinación que vulneren los derechos fundamentales de las mujeres, o pudieran hacerlo.

256. Lo anterior, con el propósito de hacer efectiva la protección de la mujer en sede jurisdiccional, para lo cual conviene tener presente el contenido del artículo 2°, inciso c, de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, el cual señala:

Artículo 2. Los Estados Partes condenan la discriminación contra la mujer en todas sus formas, convienen en seguir, por todos los medios

AMPARO DIRECTO 26/2024

apropiados y sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación contra la mujer y, con tal objeto, se comprometen a:

(...)

c) Establecer la protección jurídica de los derechos de la mujer sobre una base de igualdad con los del hombre y garantizar, por conducto de los tribunales nacionales competentes y de otras instituciones públicas, la protección efectiva de la mujer contra todo acto de discriminación;

(...)

257.No se soslaya que el ordenamiento y precepto jurídico precisados aluden expresamente a actos de discriminación y no de violencia, sin embargo, su referencia obedece a la intención de destacar la necesidad de garantizar que todas las mujeres que se presenten ante un órgano jurisdiccional no se enfrenten, durante el proceso, a conductas, omisiones o decisiones que, directa o indirectamente, puedan incidir negativamente en su derecho fundamental de acceso a una tutela judicial efectiva o que propicien su revictimización.

258.Asimismo, conviene traer a contexto lo señalado en la Recomendación General número 33 sobre el acceso de las mujeres a la justicia adoptada por el Comité *CEDAW*, apartado C, párrafo 28, que indica lo siguiente:

(...)

C. Los estereotipos y los prejuicios de género en el sistema de justicia y la importancia del fomento de la capacidad

(...)

AMPARO DIRECTO 26/2024

28. Las mujeres tienen que poder confiar en un sistema judicial libre de mitos y estereotipos y en una judicatura cuya imparcialidad no se vea comprometida por esos supuestos sesgados. La eliminación de los estereotipos judiciales en los sistemas de justicia es una medida esencial para asegurar la igualdad y la justicia para las víctimas y los supervivientes.

(...)

259. Ahora bien, se reitera que el presente análisis no tiene por objeto calificar las expresiones de la demandada, formuladas a través de su apoderado legal, sino únicamente determinar si aquéllas justificaban llevar a cabo una valoración desde la perspectiva de género.

260. En la especie, la revisión a los autos del juicio de origen pone de manifiesto que la demandada dio contestación mediante escrito presentado el dos de octubre de dos mil diecinueve, el cual fue firmado autógrafamente por ***** –lo que representa la expresión de su voluntad, con la cual asumió formalmente el contenido de ese oculto–, a quien en proveído del día nueve del mes y año referidos se le reconoció personalidad como apoderado legal de *****, sociedad de responsabilidad limitada de capital variable (denominación correcta).

261. Luego, el examen a ese escrito revela que, al plantear la defensa de la empresa mencionada, ***** señaló lo siguiente:

- **Páginas 18 y 19:** “...Por otro lado, no debe pasar inadvertido por su Señoría que las fotografías que fueron objeto de publicación entre sus

AMPARO DIRECTO 26/2024

contactos coloquialmente conocidas como '*Pack*', no les resultó extraña la recepción de las imágenes, sino se reportaron manifestando 'te equivocaste', lo que se presume que en otras ocasiones la parte actora realizó la publicación de imágenes semejantes.

- **Páginas 23 y 24:** "...procedió a subir, guardar y/o almacenar en dicha aplicación imágenes que fueron consideradas por la misma actora como 'íntimas' (*sic*), 'privadas' o bajo otro tratamiento como se conoce en el medio de la PORNOGRAFÍA como SUAVE O SOFTCORE (que es un género pornográfico en el que no se muestran actos sexuales explícitos. Normalmente la mayoría de las escenas suelen estar protagonizadas por mujeres solas o en pareja que muestran sus cuerpos desnudos totalmente, se acarician y se besan, pero sin llegar a consumir ningún acto sexual. Lo más explícito que puede verse en este tipo de pornografía son cuerpos desnudos solamente) ..."
- **Página 69:** "En ese sentido, de las documentales que exhibe la propia demandante, se puede advertir que en su persona radica el sentimiento de la fortaleza y tolerancia hacia la sociedad en la cual se encuentra inmersa, y en el caso en concreto, ello se desprende de la postura asumida a través de su publicación en la aplicación de *Facebook*, así como, del contenido de los diversos supuestos mensajes que exhibe, en donde, puede advertirse que el grado de confianza con que le contestan refieren un apoyo hacia su persona, al grado que le dicen que es una persona de mente abierta, debiendo entenderse por ello, como aquella persona que es de pensamiento liberal, tolerante y respetuosa con prácticas, acciones, ideologías, comportamientos, libertades políticas, sociales y sexuales, etc., que tal vez no se verifican en otra persona."

AMPARO DIRECTO 26/2024

262. De la lectura a esos argumentos se desprende que el apoderado legal señalado esgrimió expresiones relacionadas con la conducta de la actora, a partir de las cuales, en primer lugar, le atribuyó un actuar basado en la idea de que expone la intimidad de su persona reiteradamente, esto sobre la base de que el contenido de las imágenes difundidas “no resultó extraño” a las personas que las recibieron, sugiriendo expresamente que ella ya había compartido imágenes semejantes con anterioridad.
263. Lo que podría interpretarse como un prejuicio de carácter moral que busca invalidar la afectación alegada por la quejosa, al señalar que ésta tenía disposición previa a exponerse o exhibirse de cierta manera.
264. Luego, asoció de manera explícita las imágenes de la actora al género pornográfico, el cual, a su decir, es conocido como *softcore*; calificación que, a juicio de esta Corte, parece reducir la identidad de la actora a un cuerpo expuesto con fines sexuales, lo que podría interpretarse como una forma de cosificación, aludiendo que la captación de la actora representa material sexualizado.
265. El apoderado legal también refiere que la actora es una persona de mente abierta y tolerante a prácticas de diversa naturaleza, entre las que menciona las de tipo sexual; esa afirmación, aunque formulada en términos aparentemente neutros, parece sugerir que, contrario a lo alegado por aquélla, su honra, intimidad o reputación no se vieron afectadas por la forma en que ha decidido conducirse o expresarse en

AMPARO DIRECTO 26/2024

la sociedad, lo que fue inferido a partir de los comentarios de otras personas.

266. Así, los argumentos anteriores parecen estar enfocados en poner de manifiesto que la difusión de imágenes íntimas de la actora no representó un evento grave ni perjudicial para ella, debido a la reacción que adoptaron las personas que las recibieron, así como por la manera en que aquélla decidió comportarse.

267. No obstante, se considera que ese tipo de argumentos podrían reproducir estereotipos de género profundamente arraigados, los cuales consisten en mostrar a las mujeres como responsables de los actos que terceras personas cometen en su contra y susceptibles de ser juzgadas o descalificadas, en particular cuando se alude o moraliza su vida o a la forma en que ejercen su autonomía corporal, como se ha dicho los daños ocasionados por la violencia digital tiene efectos reales, tanto corporales como psíquicos e impactan en la vida cotidiana de las mujeres.

268. Debe reiterarse que la violencia digital se articula con la violencia machista que viven mujeres y niñas todos los días en distintos espacios, como en las calles, el trabajo y en sus propios hogares; es decir, no hay una separación en línea/fuera de línea y es tan real como cualquier otra forma de violencia.⁸⁹

⁸⁹ Véase el documento elaborado por ONU Mujeres titulado *Violencia contra mujeres y niñas en el espacio digital Lo que es virtual también real*, consultable en:

AMPARO DIRECTO 26/2024

269. Por consiguiente, se determina que las expresiones citadas no pueden ser soslayadas bajo la consideración de que no se refieren a la actora por ser mujer o debido a su género de manera expresa, sino que requieren ser examinadas desde una perspectiva de género a fin de resolver si esos argumentos tienen una función válida y legítima en el juicio o si sólo significan señalamientos sin propósito que están cargados de estereotipos y prejuicios que refuerzan la subordinación de las mujeres y reproducen prácticas de cosificación.

270. En esa virtud, es inexacto considerar que no es procedente analizar un asunto con perspectiva de género sobre la base de que no existe una situación o relación de subordinación o porque no existe alguna referencia expresa al género o sexo de una de las partes, pues la violencia simbólica no requiere necesariamente de una relación jerárquica directa, sino que puede manifestarse a través de mensajes, ideas o discursos que, sin aludir expresamente a esos factores, tienen un efecto discriminatorio, degradante o perjudicial.

271. Estimar lo contrario implicaría asumir un estándar formalista que requiera en todos los casos la mención expresa o actualización manifiesta de esos factores para actuar conforme a los lineamientos que conduce la perspectiva de género.

<https://mexico.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Mexico/Documentos/Publicaciones/2020/Diciembre%202020/FactSheet%20Violencia%20digital.pdf>

AMPARO DIRECTO 26/2024

272. Por lo anterior, contrario a lo sostenido por la sala responsable, en la especie sí existen elementos suficientes para analizar el asunto desde una perspectiva de género, específicamente a la luz del estándar expuesto, en el que se señaló de manera expresa que es deber de las personas juzgadoras aplicar esa herramienta siempre que adviertan elementos, explícitos o implícitos, que lo justifiquen, incluso si no fue solicitado por las partes.

273. En esa virtud, resultan fundados los conceptos de violación identificados con los incisos **C.2** y **D**.

274. Cabe señalar que las consideraciones anteriores no están orientadas a concluir que la demandada o su apoderado ejercieron violencia a través de su conducta procesal, ni se formularon con el propósito de establecer algún tipo de responsabilidad, pues, en principio, el presente juicio de amparo no tiene por materia enfocarse en la conducta de esas personas, sino en determinar si el acto reclamado estuvo o no ajustado a derecho; lo que condujo a esta Corte a precisar que en el asunto sí hay elementos que justifican la necesidad de llevar a cabo un análisis con perspectiva de género por parte de la autoridad responsable.

275. Lo anterior es de utilidad para poner de manifiesto que, en todo momento, todas las autoridades, incluida la sala responsable, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos fundamentales de las mujeres.

AMPARO DIRECTO 26/2024

276. Eso no significa que en los procesos jurisdiccionales las mujeres cuenten con un trato privilegiado o preferente, pues no debe soslayarse la garantía de igualdad jurídica-procesal de la que gozan todas las personas justiciables, más bien, implica que, para la resolución de cualquier asunto, se debe valorar adecuadamente el caso concreto, sus circunstancias particulares y como el género puede influir en la situación de las partes, en los hechos que motivaron el juicio de origen y en los obstáculos que pudieran existir frente al ejercicio efectivo de sus derechos.

277. En consecuencia, sin prejuzgar sobre la intención de las expresiones vertidas en la contestación de demanda, este Alto Tribunal recuerda a las partes que, en el contexto de los derechos de acción y defensa, la libertad de expresión debe ejercerse observando siempre los principios de respeto, igualdad y no discriminación, procurando que sus posturas jurídicas y diferencias de intereses no se traduzcan en agravios personales que tengan por objeto ofender o vulnerar su dignidad.

278. En tal virtud, la sala responsable debe abordar el agravio formulado por la quejosa, sin que pueda dejarlo sin respuesta, por lo que deberá emitir una determinación fundada y motivada respecto de ese planteamiento, resolviendo, con plenitud de jurisdicción, lo que considere procedente.

279. Precisado lo anterior, al haber resultado fundados los conceptos de violación **A**, **C.2** y **D** lo procedente es conceder el amparo y protección de la Justicia Federal para los siguientes:

AMPARO DIRECTO 26/2024

VII. EFECTOS

280. Se concede el amparo y protección de la Justicia Federal para que la autoridad responsable realice lo siguiente:

- I. Deje insubsistente la sentencia reclamada;
- II. Emita una nueva determinación en la que reitere las consideraciones que no fueron materia de análisis de esta sentencia;
- III. Parta de la base de que se encuentra acreditado que *********, sociedad de responsabilidad limitada tiene responsabilidad en cuanto a que sólo le es atribuible directamente la afectación al patrimonio moral de la quejosa derivado de los accesos no autorizados a sus aplicaciones y servicios digitales, así como de la difusión no autorizada de sus imágenes íntimas;
- IV. En virtud de lo anterior, deberá pronunciarse sobre la procedencia de la prestación identificada por la actora con el inciso A de su escrito inicial de demanda, para lo cual procederá a cuantificar la reparación del daño moral, tomando en cuenta que la afectación que sufrió se calificó como media, así como los elementos y lineamientos expuestos en el bloque I de esta sentencia, cuyo examen tendrá que realizar con perspectiva de género;
- V. Analice los agravios formulados en la apelación relacionados con los argumentos relativos a las expresiones hechas por la demandada y su apoderado legal y determine, con plenitud de jurisdicción, lo que considere jurídicamente procedente, además de precisar si éstos tienen una función válida y legítima en el juicio y, en su caso, resuelva lo que corresponda conforme a lo dispuesto en el artículo 61, párrafo primero, del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, ahora Ciudad de México.

AMPARO DIRECTO 26/2024

VIII. DECISIÓN

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

ÚNICO. La Justicia de la Unión ampara y protege a *****
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, para los
efectos precisados en el último considerando esta sentencia.

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