

ODECU
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Comentarios al Proyecto de ley que modifica la ley N° 20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en casos de uso fraudulento de estos medios de pago

27 de Noviembre, 2018

ODECU
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Stefan Larenas

Presidente de ODECU



ORGANIZACIÓN DE CC



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Plataformas, Tecnologías y Métodos de Pago

- PayPal
- Khipu
- RecargaFácil
- Pagoclick
- BBVA Wallet
- App Mi Pago
- Códigos QR o Sistemas NFC



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- **28 de junio de 2017**
- **En lo que va de este año, el SERNAC ha recibido alrededor de 1.244 reclamos relacionados con la clonación de tarjetas de crédito y débito.**
- **De los reclamos cerrados, sólo un 39,6% fueron respondidos favorablemente por las empresas, y un 60,2% no fueron acogidos.**
- **El Servicio mantiene abierta una serie de acciones judiciales con entidades bancarias por cláusulas que limitan su responsabilidad ante fraudes.**

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- **SERNAC informó el cierre de la mediación en la que exigió a los bancos una solución para los consumidores afectados por el fraude masivo en la Región de la Araucanía.**
- El organismo inició la acción con **11 bancos** (Banco Estado, Santander, Banco de Chile, BCI, Banco Falabella, BBVA, Scotiabank, Banco Itaú, Security, Corpbanca y Banco Bice) tras recibir **más de mil reclamos de consumidores que perdieron su dinero** producto de la clonación de sus tarjetas ocurrido a comienzos de agosto.
- Aunque hubo casos en el resto del país, **las quejas se concentraron en las regiones de la Araucanía (42%) y Metropolitana (36,8%)**. En tanto, un **47,8%** de los reclamos fueron contra Banco Estado.

24° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO CONDENA A BANCO POR FRAUDE INFORMÁTICO QUE AFECTÓ A CLIENTA

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- (...) Dadas las obligaciones del banco en los contratos de cuenta corriente bancaria y de sobre giro, resulta de manifiesto y conforme lo prevenido en el artículo 1546 del Código Civil, que el hecho de permitirse en los mismos operaciones electrónicas, obliga al banco, de acuerdo **al principio de buena fe y de las obligaciones que emanan de la naturaleza del contrato, a tomar todas las las providencias que fueren necesarias, para evitar que terceros extraños hicieran uso o se aprovecharan de los fondos custodiados por el banco**, que pertenecieren al comitente, o de la línea de sobregiro asignada a la actora, debiendo por su parte, la cuentacorrentista, tomar las providencias para resguardar sus claves de acceso a los medios electrónicos”.

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Corte suprema ordena a banco restituir fondos sustraídos por fraude informático

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

La Corte Suprema acogió un recurso de protección de un cliente de un banco y ordenó a la entidad financiera devolver los fondos que fueron sustraídos de su cuenta corriente por fraude informático.

"Asentado lo anterior, no queda más que calificar el actuar de la recurrida como ilegal y arbitrario, puesto que al no asumir el perjuicio económico trasladando los efectos del fraude bancario al actor, afecta directamente el patrimonio de éste, vulnerando así el artículo 19 n° 24 de la Constitución Política".

ODECOU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

¿Qué dicen los contratos? Contrato de Cuenta Corriente

14.- CLAVE SECRETA PARA USO DE CUENTA CORRIENTE:

La clave secreta es personal e intransferible, al suscribir las Condiciones Particulares o Contrato de Cuenta Corriente el Cliente se obliga a mantener la debida diligencia, sigilo y cuidado en su utilización, **siendo de su responsabilidad su divulgación a terceros y asumiendo la responsabilidad por los perjuicios que el mal uso o la utilización errónea de ésta pueda ocasionarle al mismo Cliente, al Banco y/o a terceros, salvo cuando el Cliente hubiere informado personal y previamente al Banco el hecho de la pérdida o sustracción de su clave secreta.** El Cliente, en conocimiento de la normativa sobre secreto bancario y de las responsabilidades civiles y penales que pueden derivarse de toda operación bancaria relacionada con la(s) Cuenta(s) Corriente(s), acepta que toda operación efectuada por alguno de estos medios, se presumirá hecha por el propio Cliente.

Seguro de Fraude

El seguro que te permite estar tranquilo en caso de fraude con tu Tarjeta de Crédito

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS [SOLICÍTALO AQUÍ](#)

- En caso de asalto en Cajero Automático, recibirás protección hasta 2 horas después de realizada la transacción, ya sea que te obliguen a girar dinero con tu Tarjeta o te roben el dinero.
- Tendrás hasta 48 horas desde ocurrido el siniestro, para denunciar al seguro el robo, hurto, pérdida y/o extravío de tu(s) tarjeta(s).
- En caso de falsificación o adulteración de tu Tarjeta o Banda Magnética, la Compañía indemnizará el monto de la pérdida hasta el monto de UF 127.
- Quedarán cubiertas las pérdidas ocurridas desde la primera transferencia no reversible y que ocurran dentro del plazo de 120 días antes del momento en que se efectúe el bloqueo de las claves y hasta la hora del bloqueo.
- Valor del Seguro UF 0,0401.

Problemática

El problema que presenta esta lógica es la relativa indefensión en la que queda el tarjetahabiente -o el usuario de otros medios de pago- cuando la operación fraudulenta ocurre bajo la total ignorancia del titular, frecuentemente como resultado de la clonación del instrumento u otros métodos similares.

El tarjetahabiente, o el usuario, solo se notifica de tales operaciones cuando recibe los cargos en el balance de la tarjeta o de su cuenta.

“Artículo 6º.- En los casos a que se refiere el artículo anterior, el titular o usuario no será responsable por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso de fraude dado al emisor por las mismas vías establecidas para estos efectos en la presente ley, **ni por aquellas operaciones que desconozca haber autorizado efectuadas con anterioridad al aviso de fraude que el titular o usuario reclame dentro de los treinta días corridos siguientes a la expedición de dicho aviso o que haya tenido conocimiento de ellas.**

Para estos efectos, y en relación con el conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, se considerará especialmente la circunstancia que el emisor u operador haya enviado una alerta de fraude y que exista constancia de su recepción por parte del titular o usuario.



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 8º.- Los emisores y operadores de tarjetas de pago, los comercios y otros establecimientos afiliados a un sistema de tarjetas de pago, así como las demás entidades que intervengan o presten servicios asociados a pagos y transacciones electrónicas, **deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos descritos en esta ley, conforme a la legislación y normativa que les resulte aplicable,** y resguardando la prestación segura del servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la ley N° 19.496. La falta o deficiencia de tales medidas será considerada para la determinación de las responsabilidades correspondientes a cada uno de ellos.

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



Muchas gracias

Stefan Larenas
Presidente de ODECU

stefanl@odecu.cl

+56 9 9318 2304



Carlos Montoya Ramos
Encargado de Comunicaciones ODECU

carlos.montoya.ramos@gmail.com

+56 9 7579 8763