

**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 C



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 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 reversable 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](mailto:stefanl@odecu.cl)

+56 9 9318 2304



**Carlos Montoya Ramos**  
**Encargado de Comunicaciones ODECU**

[carlos.montoya.ramos@gmail.com](mailto:carlos.montoya.ramos@gmail.com)

+56 9 7579 8763