



**ODECU**

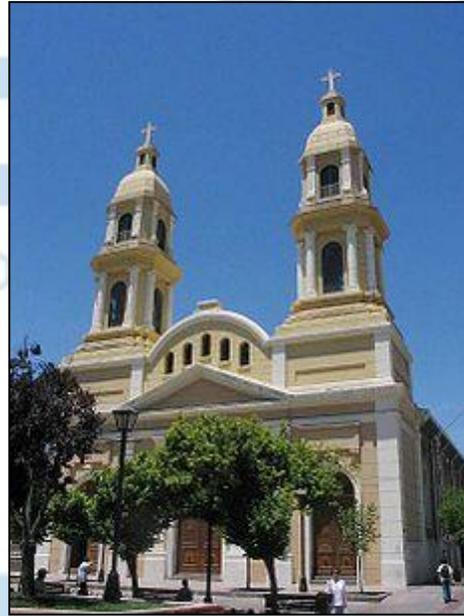
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

# **La defensa de los consumidores desde la sociedad civil: experiencia de ODECU**

**Agosto 2018**

**ODECU**

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

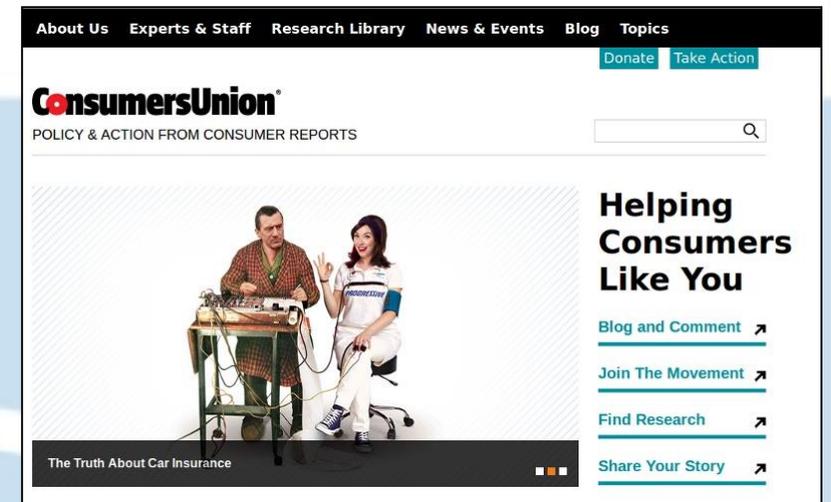


La Organización de Consumidores y Usuarios de Chile es una organización con vocación nacional, con presencia en distintas ciudades, con ODECU Santiago, ODECU Copiapó, ODECU Rancagua y ODECU Punta Arenas.

# Redes internacionales con las cuales se relaciona ODECU:



EUROCONSUMERS





Web | www.consumersinternational.org/our-members/member-directory/CHOICE%20-%20Australian%20Cor... Search with Google

MEMBER PROFILE

JOIN US

MEMBER DIRECTORY

JOIN US ON

EMAIL ALERTS

RESOURCE ZONE

MEET THE MOVEMENT

CHOICE - Australian Consumers' Association (Council)

**choice**  
THE PEOPLE'S WATCHDOG

Joining date: 13 Mar 1960  
Operational language: English  
Member type: Member

Location: Australia  
Telephone: +61 2 9577 3333  
Fax: +61 2 9577 3377  
Main contact: Alan Kirkland  
Position: Chief Executive Officer

Description

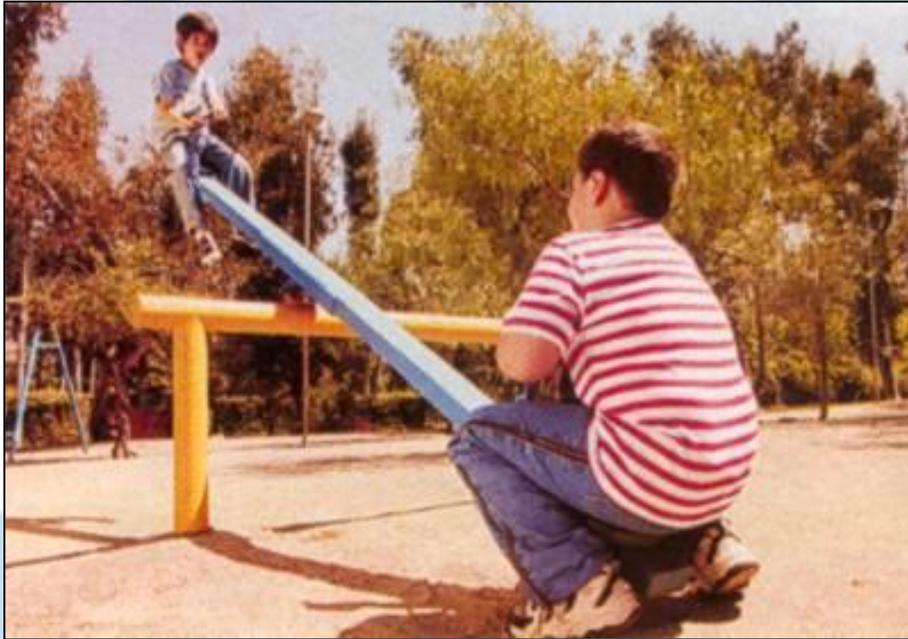
CHOICE is a not-for-profit organisation which has been researching and campaigning on behalf of consumers since 1959. With over 200,000 subscribers to their information products, CHOICE is the largest consumer organisation in Australia. Their aim is to tackle the issues that really matter to consumers, arming them with the information to make confident choices and lobbying for change when consumers are getting a raw deal.

You can contact this organisation by email at: [ausconsumer@choice.com.au](mailto:ausconsumer@choice.com.au)

Current campaigns

[www.choice.com.au](http://www.choice.com.au)

CF's members are trying to protect consumers across the world.

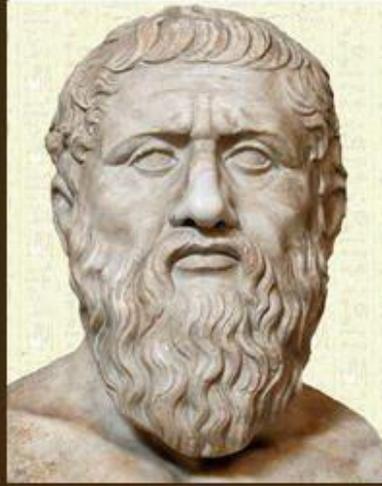


ODECOU  
CONSUMIDORES Y USUARIOS



ODECOU  
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

# Ahora, ¿qué tenemos hoy?



"La peor forma de injusticia es la justicia simulada."

Platón



www.expresso.pt

# Roles

- **SERNAC:** Difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.
- **Legitimado activo** en representación de una "clase" afectada.
- **Asociaciones:** Proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten.

# Contingencia: Sistema Bancario y Ciberataques a clientes



Según estadísticas publicadas por SBIF existen 13 millones de tarjetas de crédito emitidas por bancos y 9,4 millones de tarjetas emitidas por empresas no bancarias vigentes, de las cuales un 30% ya tiene chip para mejorar su seguridad.

31/07/2018 por SBIF

## Superintendente convoca a gerentes de empresas de tarjetas de créditos para abordar desafíos de ciberseguridad

El Superintendente Mario Farren citó esta tarde a los gerentes generales de los principales emisores del país para tratar la situación general de los riesgos operacionales enfocados en ciberseguridad.

Una reunión que tuvo como objetivo tratar los desafíos en materia de ciberseguridad que enfrenta el sistema financiero chileno, desarrolló esta tarde el Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, **Mario Farren** con los gerentes generales de las empresas no bancarias que son emisoras y operadoras de tarjetas de crédito del país.

La reunión fue citada por la máxima autoridad de la SBIF y tuvo como eje las diferentes acciones que ha tomado en esta materia, luego de los incidentes que han afectado al sector bancario tanto en materia de intrusiones como la reciente divulgación de los datos de las tarjetas.

Asimismo, se relaciona con las instrucciones impartidas por la SBIF a los bancos en torno a la adopción de medidas concretas relacionadas con la ciberseguridad, incluyendo entre ellas la actualización de los sistemas operativos de cajeros automáticos y la renovación de tarjetas, agregando a la banda magnética, la tecnología chip.

Durante su desarrollo, el Superintendente Farren planteó que los emisores no bancarios cubren un segmento de la población distinto al de los bancos, en muchos casos, y cumplen un rol importante en inclusión financiera. Destacó además que como los primeros, están expuestos a riesgos operacionales, de ciberseguridad y reputacionales que podrían eventualmente, tener efectos sistémicos.

La reunión permitió, además, que el Superintendente hiciera extensivo su mensaje de "nadie está exento de un ataque electrónico o digital", y por tanto hizo un llamado a los participantes en la industria a tomar las medidas necesarias para la mitigación de los riesgos operacionales relacionados con la ciberseguridad.

La autoridad afirmó que "la filtración de datos se produjo en un comercio internacional, pero levanta la pregunta acerca de la solidez de los sistemas y resguardos de la información de los clientes de los retailers locales. Como hemos visto en estos días, el impacto que una filtración de datos puede tener en la reputación de una compañía puede ser alto, afectando seriamente sus compras. En un mundo en que el retail transita a un mundo digital, no físico, es más importante que nunca que los retailers financieros cuenten con adecuados sistemas de resguardo de la información".

Por último, es importante señalar que a marzo 2018 y según estadísticas publicadas por SBIF existen 13 millones de tarjetas de crédito emitidas por bancos y 9,4 millones de tarjetas emitidas por empresas no bancarias vigentes, de las cuales un 30% ya tiene chip para mejorar su seguridad.

“Instrucciones impartidas por la SBIF a los bancos en torno a la adopción de medidas concretas relacionadas con la ciberseguridad, incluyendo entre ellas la **actualización de los sistemas operativos de cajeros automáticos** y la **renovación de tarjetas, agregando a la banda magnética, la tecnología chip**”.

“**Nadie está exento de un ataque electrónico o digital**, y por lo tanto hizo un llamado a los participantes en la industria a tomar las medidas necesarias para la mitigación de los riesgos operacionales relacionados con la ciberseguridad”.

“En un mundo en que el retail transita a un mundo digital, no físico, es más importante que nunca que los retailers financieros **cuenten con adecuados sistemas de resguardo de la información**”

# Deberes de las empresas que proveen servicios financieros

- Contar con mecanismos de seguridad y en caso de problemas, como fraudes o clonación, entregar soluciones rápidas y oportunas a los consumidores.
- Dentro del deber de profesionalidad se espera que verifiquen la identidad de quien usa una tarjeta de crédito. Ello previene el uso de documentos robados o clonados.
- Disponer de servicios de comunicación gratuitos y permanentes para recibir y registrar los avisos de hurto, robo o extravío de tarjeta, entregando un código, fecha y hora de recepción, para acreditar el bloqueo.
- Al momento de cobrar el producto o servicio, es necesario que verifiquen si las tarjetas poseen la identificación del cliente y fecha de vencimiento, evitando de esta forma el uso de tarjetas robadas o clonadas.
- Tener mecanismos de prevención del fraude y no obligar al consumidor a contratar seguros adicionales para casos de clonación.

# **Un punto relevante: Contratación de Seguros Anti fraude**

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

## **Ley 19.946, sobre Protección a los Derechos del Consumidor**

Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

**NO ES NECESARIO CONTRATAR UN  
SEGURO ANTI FRAUDE**

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

## Estafas: Bancos deben responder ante clonaciones y giros no autorizados aunque no se tenga seguro

Abogados afirman que las entidades bancarias tienen la responsabilidad civil de prestar un servicio seguro y tener la capacidad de resguardarlo.

22 de Septiembre de 2016 | 15:30 | Por Patricia Marchetti Michels, Emol



## Corte de Apelaciones confirma multa contra Banco Santander por giros no autorizados

Tras la denuncia interpuesta por el Sernac, el tribunal afirmó que la entidad "debe también otorgar al titular de la tarjeta las seguridades necesarias, porque se trata de un producto que ofrece al cliente y por la sencilla razón que ese es su negocio".

21 de Septiembre de 2016 | 13:12 | ValorFuturo



"Las empresas deben responder siempre que se extienda su deber de profesionalidad", asegura el director del Sernac, Ernesto Muñoz, y aclara que lo anterior hace referencia a que es responsabilidad del banco "tener mecanismos asociados a los medios de pago que tengan prevención anti-fraudes; y ante un robo de una tarjeta, la entidad siempre tiene la obligación de chequear la identidad de quien la usa".

"Como prestador de servicio, (el banco) debe tener los mecanismos de resguardo necesarios para que frente a un fraude en relación al servicio que presta tenga las alternativas de darse cuenta".

# **Estudios Emblemáticos**

- **Estudio comparativo de cereales para el desayuno y barras de cereales (2010)**
- **Estudio de aceites vegetales comestibles: Análisis de calidad, rotulación, información nutricional e imagen (2010).**
- **Estudio de Yogur: Verificación de producto, evaluación, de calidad e información nutricional (2010)**
- **Estudio sobre marinado y contenido de humedad y sodio de pollos (2013)**
- **Estudio comparativo de nuggets de pollo (2014)**
- **Estudio calidad de servicio, seguridad y tarifas de Taxis básicos, Cabify, Easy Taxi y Uber (2017)**

# Colusión del Papel Tissue: Un acuerdo Histórico

- Se logró una compensación económica para los habitantes de nuestro país, acordada entre la Compañía Manufacturera de Papeles y Cartones (CMPC), las organizaciones de consumidores ODECU, Conadecus y Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).
- La compensación alcanzó un total de US\$ 150 millones (97 mil 500 millones de pesos chilenos) repartidos entre los habitantes de Chile mayores de 18 años. Más de 13 millones de chilenos recibirán \$7000, de ellos, alrededor de 6 millones ya han recibido su pago.
- Este acuerdo, producto de una mesa de negociación, marca un hito inédito e histórico en materia de protección, compensación y defensa de los consumidores de Chile.



**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