

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

**Comisión de Economía
Senado de la República de Chile**

10 de junio, 2019

**Stefan Larenas
Presidente de ODECU**

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



ORGANIZACIÓN DE C



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Asimetrías





ODECU

ORGANIZA

UARIOS

ODECU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- 
- ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
- Ambas partes tienen un deber de diligencia . Tanto consumidores como emisores de tarjetas.
 - Por una parte la responsabilidad principal debería recaer sobre el dueño del producto, en quién el consumidor depositó su confianza para la custodia del dinero y que se hayan tomado las suficientes y adecuadas medidas de seguridad.
 - Por otra parte, también la legislación debe contemplar las sanciones para los que cometen autofraudes .
 - Ambos tenemos deberes de diligencia.
- 
- ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

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

¿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

[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.

- 
- ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
- Resuelve la enorme asimetría entre el consumidor y el emisor ante cargos indebidos
 - El actual sistema carece de debido proceso ya que el Banco es quien investiga y resuelve cualquier cargo desconocido por el cliente (juez y parte).
 - Los emisores han desarrollado un mercado de seguros de fraude que genera incentivos perversos, porque le traspasa al cliente el costo de la seguridad y desestimula la inversión en tecnología de punta para evitar ciberfraudes
- 
- ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- a) Contar con sistemas de monitoreo que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del usuario. **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.
- b) Implementar procedimientos internos para gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de monitoreo.
- c) Identificar patrones de potenciales fraudes, conforme a las prácticas de la industria y recomendaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.

- No sería razonable que la regulación pueda incentivar el mal uso de la herramienta de desconocimiento de transacciones fraudulentas. El autofraude del consumidor debiese ser castigado.
- ***Sólo si se acredita por sentencia firme o ejecutoriada que el usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o negligencia inexcusable facilitando su comisión, se procederá a dejar sin efecto la cancelación de los cargos o la restitución de fondos, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan según la normativa aplicable."***
- Para evitar el problema de que el emisor de la tarjeta sea juez y parte, importante considerar la participación de un órgano técnico imparcial y objetivo, que participe como mediador técnico, y que no esté vinculado ni con los proveedores ni los consumidores. Una opción que se ve factible es darle esta atribución a la CMF.

- Pareciera prudente y conveniente evaluar las ventajas de diferenciar transacciones con tarjeta en Chile y en el extranjero. Existen plazos y aspectos que aplican en forma diferenciada en cada caso.
- Por razones de seguridad jurídica no es conveniente que consumidor pueda desconocer hacia el pasado una transacción, sin límite de plazo.
- Parece un plazo razonable acotar el plazo a 90 días (y evaluar si para transacciones en el extranjero debería ser un plazo distinto)



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