Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios

Conadecus

Asociación de Consumidores

Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios

Es una organización privada sin fines de lucro, constituida por un centenar de personas naturales, mayoritariamente profesionales que trabajan para elevar el estándar en materia de protección al consumidor y defenderlo frente a los abusos. Participa en representación de los consumidores en varios Consejos de la Sociedad Civil, presidiendo varios de ellos, como por ejemplo los la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento SIR y el del Servicio Nacional del Consumidor SERNAC.

Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios
Conadecus
Asociación de Consumidores

Objetivos de Conadecus

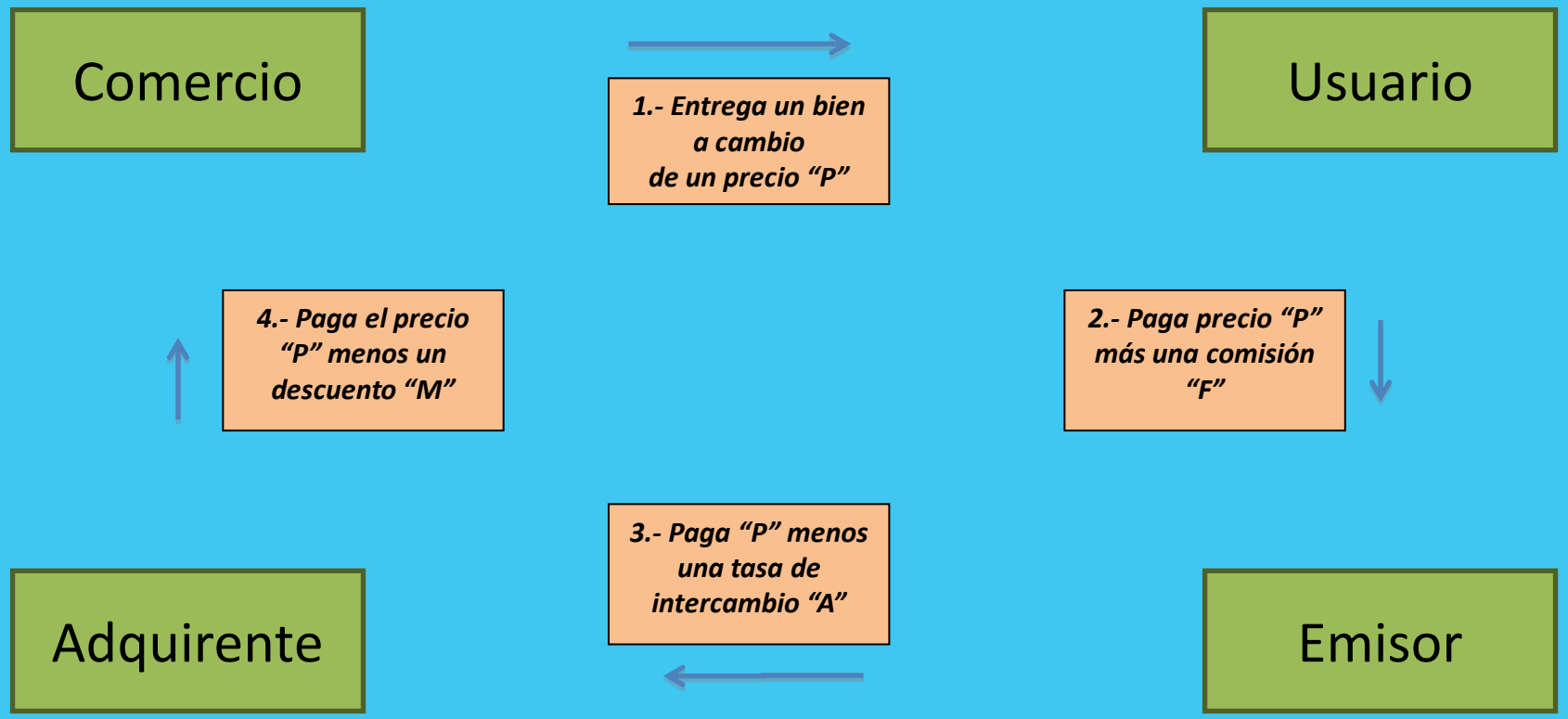
- Contribuir a la construcción de una sociedad que respete los derechos de los ciudadanos que emanan de su condición de consumidores y usuarios de servicios públicos y privados.

- Informar, orientar y educar a los consumidores y usuarios a través de todos los canales disponibles (sitio web, redes sociales, vía telefónica y presencialmente en su local ubicado en Valentín Letelier #16, Santiago de Chile).

- Asumir la defensa y representación de los consumidores y usuarios en el marco de la ley e institucionalidad.

Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios
Conadecus
Asociación de Consumidores

Esquema de Cuatro Partes
Tarjetas de Crédito/Débito/Prepago



Modificación de Ley N° 20.009 sobre Limitación de Responsabilidad de Usuarios por extravío/hurto/robo y operaciones fraudulentas de Tarjetas de Crédito/Débito/Prepago (TCDP)

OPINIÓN DE CONADECUS

- Conadecus valora positivamente la modificación legal que limita la responsabilidad de los usuarios de TCDP por extravío/hurto/robo y operaciones fraudulentas.
- Las TCDP son productos que emiten los bancos y otras empresas, como las del llamado "retail" financiero, para ser puestos a disposición de sus clientes a fin de ser utilizadas por éstos como medio de pago.
- El uso de las TCDP por parte de los usuarios sin duda que les facilitan las transacciones respecto de otros medios como el efectivo y el cheque, pero es un hecho de la causa que cada vez que una transacción se realiza mediante una TCDP se originan ingresos en beneficio del emisor.
- En consecuencia, respecto del usuario, no puede ser más que el emisor el responsable de la seguridad del sistema de transacciones que alberga y regula el uso de las TCDP, tal como es la práctica en todo sistema de medios de pago, incluidos el efectivo y el cheque.

Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios
Conadecus
Asociación de Consumidores

Modificación de Ley N° 20.009 sobre Limitación de Responsabilidad de Usuarios por extravío/hurto/robo y operaciones fraudulentas de Tarjetas de Crédito/Débito/Prepago (TCDP)

OPINIÓN DE CONADECUS

- La modificación propuesta en el proyecto de ley viene a poner al día a Chile respecto de la práctica de mercado de países desarrollados en los que rigen las reglas de seguridad y protección del usuario de las empresas de tarjetas (Visa, Mastercard, etc.)
- Esas empresas de tarjetas aplican políticas de seguridad denominadas "Cero Responsabilidad" para el cliente.
- La política de Cero Responsabilidad de Visa protege al usuario de usos no autorizados de su tarjeta tanto en las transacciones presenciales como en las no presenciales, eliminando la responsabilidad del consumidor respecto de transacciones fraudulentas.
- En el caso de MasterCard, el usuario no tendrá responsabilidad respecto de transacciones no autorizadas si ha cuidado razonablemente su tarjeta de extravío, robo o hurto y ha dado oportuno aviso al emisor del eventual extravío, robo o hurto.

Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios
Conadecus
Asociación de Consumidores

Modificación de Ley N° 20.009 sobre Limitación de Responsabilidad de Usuarios por extravío/hurto/robo y operaciones fraudulentas de Tarjetas de Crédito/Débito/Prepago (TCDP)

OBSERVACIONES PUNTUALES AL TEXTO PROPUESTO

- En el nuevo artículo 1° letra b es necesario corregir la definición de Emisor, por cuanto incluye entre sus funciones la afiliación de comercios, actividad que corresponde al Adquirente y no al Emisor.
- Sugerimos incluir dentro de este artículo 1° la definición del "Adquirente".
- En la letra c del mismo artículo 1° debe reemplazarse la expresión "con el emisor" por "con el "adquirente", pues el comercio no tiene relación contractual con el emisor.
- Del mismo modo, en la letra d del artículo 1° corresponde reemplazar la palabra "emisor" por "adquirente".
- En el nuevo artículo 6° inciso primero nos parece que no corresponde hacer la diferencia que allí se establece respecto de tarjetas de crédito o débito, puesto que ambos tipos de tarjeta pueden ser objeto de las conductas fraudulentas señaladas. Del mismo modo, habría que incluir en este artículo a las tarjetas de prepago o tarjetas con provisión de fondos, tal como se hace en el nuevo artículo 5°.
- Las referencias al "emisor" en el inciso segundo del nuevo artículo 7° no son aplicables a éste sino al adquirente, lo que sugerimos corregir.

¡Muchas gracias!

Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios
Conadecus
Asociación de Consumidores