

Banco Central del Uruguay

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS – RESOLUCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS

VISTO: La denuncia presentada por un particular, de fecha 30 de junio de 2023 contra Banco Itaú Uruguay S.A. por el desconocimiento de operaciones imputadas a la tarjeta de crédito VISA adicional, previamente extraviada.

RESULTANDO:

- I) Que el denunciante manifiesta que las operaciones cuestionadas fueron realizadas el 21 y 22 de junio de 2023;
- II) Que el denunciante declara no haber constatado el extravío de la tarjeta hasta el día 23/06/2023, momento en que se solicita a la institución el bloqueo de la misma;
- III) Que en el formulario de “Reclamo de tarjetahabiente” la titular de la tarjeta de crédito declara que la tarjeta fue extraviada el 18/06/2023;
- IV) Que presentado el reclamo de desconocimiento ante la institución, Banco Itaú Uruguay S.A. resolvió de forma desfavorable a los intereses del denunciante en base a que la tarjeta fue extraviada el 18/06/2023 y dándose aviso a la institución el 23/06/2023, siendo los consumos que se desconocen realizados previo al bloqueo;
- V) Que consultado Banco Itaú Uruguay S.A. informó que las operaciones fueron realizadas con tarjeta presente, no habiéndose excedido el límite de crédito;
- VI) Que Banco Itaú Uruguay S.A. comunicó que tiene a disposición del cliente herramientas para ayudar a la prevención de fraudes como es el bloqueo preventivo o envío de notificaciones cuando se realizan compras a través de SMS y/o mail; las cuales pueden ser activadas por el usuario en cualquier momento.

CONSIDERANDO: _

- I) Que el artículo 364 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero (RNRCFSF) vigente al momento de las transacciones cuestionadas en su literal h) establece que el emisor debe demostrar, en caso de un reclamo, que la operación cuestionada no se ha visto afectada por un fallo técnico o por cualquier otra anomalía y en su literal n) establece que el emisor deberá: “Ofrecer al usuario la posibilidad de recibir notificaciones vía medios electrónicos (correo electrónico, mensajería instantánea, SMS, notificación en su propia aplicación, entre otros) cada vez que se procesa una transacción vinculada al instrumento electrónico de su titularidad, la que deberá

indicar los medios disponibles para realizar consultas o reclamos vinculados con la transacción. Al menos uno de dichos medios electrónicos deberá ser sin costo” ;

- II) Que el Art. 365 de la RNRCSF (RESPONSABILIDADES DEL EMISOR) en su literal a) establece que el emisor será responsable frente al usuario de un instrumento electrónico de: “Las operaciones efectuadas desde el momento en que recibe la notificación del cliente del robo, extravío o falsificación del instrumento electrónico, o de su clave personal. El emisor no será responsable si prueba que las operaciones realizadas luego de la notificación fueron realizadas por el usuario o los autorizados por éste” y en el literal c), establece que son responsabilidad del emisor: “Todos los importes imputados en la cuenta del cliente que se originen por el mal funcionamiento del sistema o por fallas en su seguridad, y no sean atribuibles a incumplimientos de las obligaciones del usuario”;
- III) Que le artículo 366 (OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS) establece en su literal h) que el usuario del instrumento electrónico deberá: “Informar al emisor, inmediatamente al detectarlo, sobre: • el robo o extravío del instrumento electrónico”;
- IV) Que el artículo 367 (RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS) de la RNRCSF establece que el usuario será responsable de las operaciones no autorizadas por él, efectuadas con su instrumento electrónico, hasta el momento de la notificación al emisor, siempre que dichas operaciones no le hayan sido imputadas por una falla del sistema de seguridad del producto o servicio contratado;
- V) Que no surge probada la ausencia u ocurrencia de una falla de seguridad o vulneración en los sistemas del Banco;
- VI) Que en virtud de que Banco Itaú Uruguay S.A. no accedió a la devolución del importe de las operaciones cuestionadas, corresponde que el denunciante, de así considerarlo, se dirija a la justicia competente a efectos de dirimir el conflicto planteado; ya que es un asunto sobre el cual no le compete al Banco Central del Uruguay intervenir;
- VII) Que se ha realizado y culminado la investigación correspondiente.

ATENCIÓN: A lo establecido en el artículo 37 lit. A de la Ley N° 16.696 en la redacción dada por el artículo 9 de la Ley N° 18.401, en la Ley N° 17.250 de fecha 11 de agosto de 2000, en la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, en la Resolución R.N°: SSF-785-2015 de noviembre de 2015 numeral 6), en la Resolución R.N°: D-19-2017 del 18 de enero de 2017 y a los antecedentes que lucen en el expediente N° 2023-50-1-01299.

LA JEFA DE DEPARTAMENTO DE CONDUCTAS DE MERCADO
EN EJERCICIO DE ATRIBUCIONES DELEGADAS POR EL
SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS
RESUELVE:

1. Dar por concluidas las actuaciones, haciéndole saber al denunciante que en relación a la devolución de los fondos que se reclaman compete al Poder Judicial dirimir su reclamo, informándole sobre el proceso previsto en la Ley N° 18.507 de 26 de junio de 2009 de pequeñas causas en materia de relaciones de consumo.
2. Comunicar al denunciante y a Banco Itaú Uruguay S.A. la resolución adoptada.