

OPINION LEGAL

JUNIO 2023

Reflexiones a 3 años de la entrada en vigencia de la Ley de Fraudes

Habiendo transcurrido poco más de 3 años desde la entrada en vigencia de la Ley N° 21.234, que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude; y que modificó la Ley N° 20.009, incluyendo una serie de innovaciones que prometían mejorar el escenario al que se veían enfrentados los clientes de la banca frente a la realización de transacciones desconocidas con sus productos, varias problemáticas han sido levantadas desde los distintos ámbitos de su aplicación.

En efecto, los problemas que se han evidenciado dicen relación tanto con cuestiones de fondo como de aplicación del procedimiento, todos los cuales revelan la necesidad urgente de perfeccionamiento de esta política pública, en orden a proteger de forma efectiva los derechos del consumidor financiero, de los prestadores de este tipo de servicios y, en definitiva, las garantías constitucionales de todos los actores comprometidos, como también la certeza jurídica.



**Catalina Unda
Rodríguez**

ASOCIADA



**Cristóbal Horwitz
Zanolli**

SOCIO

En cuanto a las principales críticas al procedimiento, la Ley hace aplicable las reglas de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que, supletoriamente, observa el procedimiento seguido ante Juzgados de Policía Local de la Ley N° 18.287. Ambas normativas regulan procedimientos contravencionales, los que son incongruentes con la naturaleza estrictamente civil de la acción regulada en la ley en comento, levantando más dudas que certezas, precisamente por haber dejado al criterio de los Juzgados de Policía Local, el determinar la interpretación y aplicación armónica de las disposiciones, donde no existe uniformidad que permita anticiparse, mejorar y aunar protocolos.

Un ejemplo claro de ello se ha visto a propósito de la admisibilidad de la demanda reconvenzional del consumidor,

OPINION LEGAL

o incluso, ante la presentación de una querrela y demanda motivada en los mismos hechos, pero de forma posterior, respecto a la excepción de litispendencia. Varios Juzgados de Policía Local han aplicado irrestrictamente la prohibición del inciso 4° del artículo 50 H de la Ley del Consumidor, rechazando la admisibilidad de la acción reconvencional. Otros, haciendo aplicación del principio pro-consumidor, el sentido de dicha prohibición y el carácter restrictivo de las prohibiciones en derecho, han decidido en contrario. Y otros, haciendo dicho ejercicio, pero por razones de requisitos que deben cumplir las acciones reconvencionales, se decantan por la inadmisibilidad.

La misma situación se ha revelado a propósito de la sanción del artículo 9° de la Ley 18.287, conforme a la cual se tendrá por no presentada la demanda que no haya sido notificada dentro del término de 4 meses. Una sanción que, obedeciendo al principio de aplicación restrictiva y al referirse a acciones contravencionales, pareciera no tener cabida ante demandas por fraude, más aún si se considera el acotado plazo que tienen los emisores para iniciar el procedimiento en sede jurisdiccional y recabar antecedentes necesarios para la interposición de la acción.

Sin embargo, nuevamente el criterio es dispar.

En materia probatoria el escenario no es mucho mejor. En ausencia de una entidad fiscalizadora o certificadora autorizada especialista en ciberseguridad, los emisores se ven obligados a acreditar el funcionamiento de sus medidas mediante documentos emitidos por sus propios departamentos de monitoreo, restándoseles mérito probatorio, lo que no sólo implica un fuerte debilitamiento en las herramientas con que cuentan los emisores para acreditar la existencia de un fraude en sede jurisdiccional, sino que tampoco existe un control de la efectividad, a ojos de un tercero imparcial, de las medidas de seguridad incluidas por la Ley aplicadas al caso concreto.

Estos y otros problemas -como el gran volumen de causas; o la verificación de un nuevo patrón de conducta delictual, como lo es el "autofraude"- dan cuenta de que, a 3 años de la entrada en vigencia de la Ley de Fraudes, existe una serie de desafíos en materia de ciberseguridad, mejoras en la técnica legislativa, así como la necesidad de una política pública que aborde de manera integral la protección a los derechos del consumidor financiero, que urge abordar.

Cristóbal Horwitz Zanolli.
Catalina Unda Rodríguez.