MODIFICA LA LEY GENERAL DE BANCOS CON EL OBJETO DE HACER RESPONSABLES A DICHAS ENTIDADES Y A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS POR EL PERJUICIO OCASIONADO A LOS CLIENTES EN RAZÓN DE LA FALTA DE SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE PROPORCIONAN

Boletín N°11975-03

Ha causado grave conmoción los hechos conocidos sobre divulgación de información financiera sensible de más de 14.000 clientes bancarios, cuyos datos fueron filtrados por medios electrónicos a raíz de una vulneración a sistemas informáticos que aún se investiga.

Esta situación se suma a otros varios acontecimientos que han perjudicado a clientes de bancos e instituciones financieras en materia de seguridad de los productos y servicios que dichas instituciones ofrecen. Conocidos son los casos de clonaciones masivas de tarjetas de débito y crédito y su utilización en el exterior, como los giros desde cuentas de clientes que no han sido autorizados por éstos.

Ante dicha situación, los Bancos han negado sistemáticamente su responsabilidad en la entrega de productos y servicios financieros, dejando en una indefensión a los clientes por los perjuicios sufridos, quienes han debido reclamar sus derechos ante los Tribunales de Justicia. Más aun, los bancos lejos de reconocer la falta de seguridad en sus productos, han instado a los clientes a la contratación de seguros antifraudes que cubren posibles clonaciones, obteniendo mayores recursos por la cobertura de una situación que responde derechamente a su propia negligencia.

Estas consideraciones han sido reiteradas veces refrendadas por la Corte Suprema y de Apelaciones en nuestro país, quienes han asegurado en diversos fallos que los fraudes y clonaciones responden a fallas y falta de seguridad en los productos que son ofrecidos por los bancos, no siendo resorte del cliente la responsabilidad en la utilización de los productos, mediante el bloqueo/desbloqueo de sus tarjetas, sino que un deber del respectivo banco de mejorar continuamente sus medidas de seguridad. Lo anterior, se recoge expresamente en los considerandos recaídos en la sentencia, causa Rol N° 2196-2018, de la Corte Suprema de Justicia, que dispusieron: "***Sexto**: Que así entonces, ante un fraude informático en el uso de las claves de una cuenta corriente y productos asociados a ellas no resulta posible sostener que los dineros sustraídos, sin el consentimiento del cliente, como ocurre en autos, corresponda a caudales específicos de éste, toda vez que los depósitos de dinero en las entidades financieras se realizan como un simple género y en caso alguno como especies o cuerpos ciertos, a lo que debe sumarse el carácter de bienes fungibles que en su esencia representan las especies monetarias empleadas para la satisfacción de lo debido, conforme dispone el artículo 575 del Código Civil, esto es, dotadas de igual poder liberatorio, y por cuya razón pueden reemplazarse unas a otras mutua o recíprocamente en la ejecución de las obligaciones sin perjuicio ni reclamo del acreedor (Carlos Ducci Claro, Derecho Civil, Parte General, Editorial Jurídica de Chile, 1980). **Séptimo:** De este modo, aun cuando el fraude informático se haya*

ejecutado mediante el uso irregular de los datos y claves bancarias personales del recurrente de autos, no resulta posible soslayar que lo sustraído es dinero, bien fungible que se confunde con otros de igual poder liberatorio, con lo que resulta no sólo jurídica sino físicamente imposible sostener y menos acreditar la exacta identidad de las especies sustraídas mediante el fraude ejecutado a través de la cuenta bancaria del actor, circunstancia que fuerza a concluir que en definitiva el único y exclusivo afectado por el engaño referido es el banco recurrido, dada su calidad de propietario del mismo y al ser en quien recae finalmente el deber de eficaz custodia material de éste, debiendo adoptar, al efecto, todas las medidas de seguridad necesarias para proteger adecuadamente el dinero bajo su resguardo".

Teniendo en consideración que la responsabilidad de los bancos en los productos financieros ha sido un reconocimiento por parte de los Tribunales a partir de las normas de la Ley del Consumidor y de las reglas generales en materia de incumplimiento de contratos, proponemos en esta ley un reconocimiento expreso al deber de los bancos de garantizar la seguridad a los clientes por sus productos, y a responder por los perjuicios que la prestación deficiente pudiera causar.

IDEA MATRIZ

Este proyecto busca introducir cambios en la Ley General de Bancos para explicitar la responsabilidad de los bancos por los productos y servicios que entregan a sus clientes, y el deber de indemnizarlos ante eventos que les generen perjuicios, disponiendo de un procedimiento para obtener dicha indemnización.

PROYECTO DE LEY

Artículo Único: Modifíquese la Ley General de Bancos, cuyo texto refundido se encuentra en el decreto con fuerza de ley N°3 de Hacienda, de 26 de noviembre de 1997, para introducir un nuevo artículo 156 ter, del siguiente tenor:

"Artículo 156 ter.- Las instituciones reguladas por esta ley, atendido su especial deber de custodia, deberán garantizar la seguridad de los productos y servicios ofrecidos al público, debiendo responder de cualquier perjuicio que sus clientes pudieran sufrir por la contratación o utilización de dichos productos o servicios, a menos que acredite que ha habido negligencia por parte del cliente.

Quien sufra de algún perjuicio de acuerdo a lo preceptuado en el inciso anterior, podrá además reclamar de acuerdo a las normas de la Ley N°19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.".

GABRIEL SILBER ROMO
H. DIPUTADO DE LA REPUBLICA