

Tribunal da 15 días a bancos para responder

HAZEL FEIGENBLATT | hfeigenblatt@nacion.com

El Tribunal Contencioso Administrativo notificó la demanda a los bancos Nacional, de Costa Rica y Popular la semana pasada, y les dio 15 días hábiles para responder a los alegatos de las víctimas del fraude.

La notificación le pone ese plazo a los gerentes de las tres entidades “para que cumplan con la conducta debida” y, si así lo hicieren, el proceso se daría por terminado en cuanto a las pretensiones de los intereses difusos (de todos los usuarios de la banca) invocados en la demanda.

Tales pretensiones son tomar medidas para proteger el secreto bancario de los usuarios, utilizar mejores sistemas informáticos de seguridad y advertir sobre los riesgos de la banca en línea.

Además, obtener seguros colectivos por fraude informático (cuando estén disponibles en el país) y entregar a los clientes copia del contrato a los servicios de banca electrónica que les solicitan firmar.

La abogada que preparó la demanda, Adriana Rojas, explicó que aun si los bancos cumplieran con esas medidas dentro del plazo establecido, el proceso podría continuar en cuanto a los intereses colectivos.

Estos se refieren al reclamo de las 70 víctimas de fraude por Internet que reclaman la devolución de los ¢300 millones que perdieron entre todos, más los intereses y el daño moral que sufrieron debido al incidente.

Bancos se preparan. Más de la mitad de los 70 perjudicados tenía su dinero en el Banco Nacional.

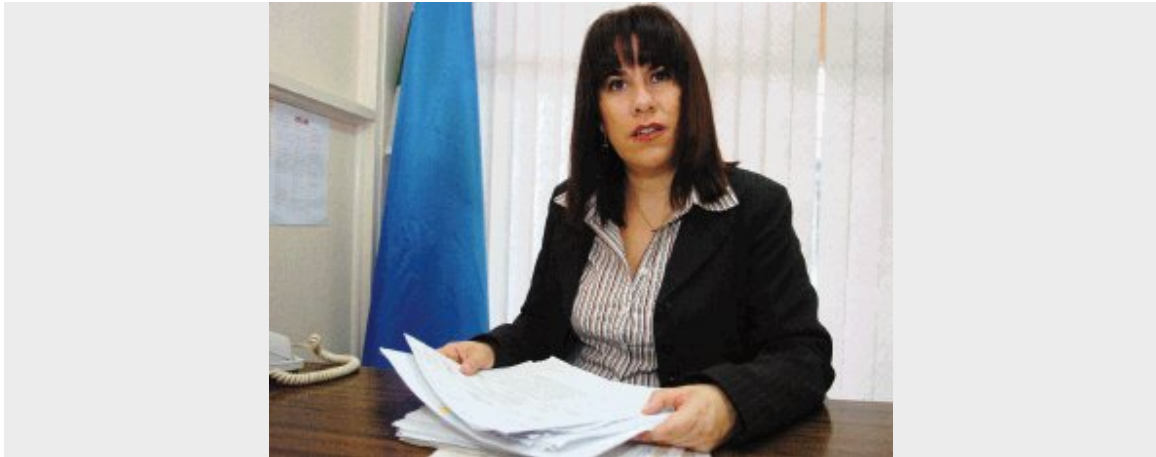
“No existe responsabilidad de la institución en estos casos de fraudes cometidos por terceros, pues su conducta siempre ha estado apegada tanto a las normas y a los principios que rigen la materia de seguridad informática, como al derecho comercial y bancario”, aseguró ayer José Francisco Araya, director de Relaciones Corporativas.

“El Banco estará presentando su descargo al Juzgado Contencioso Administrativo dentro del plazo concedido”, agregó.

Otros 28 perjudicados tuvieron el problema con el Banco de Costa Rica. El subgerente, Mario Rivera, indicó ayer: “Estamos analizando el documento, por lo tanto aún no nos vamos a referir al tema”.

Cuatro de los casos son del Banco Popular. El gerente de Banca de Personas de esa entidad, Víctor Rodríguez, aseveró ayer que desde el inicio del servicio en línea han informado sobre el uso del seguro y que sus contratos están a derecho con la ley.

Aseguró que desde finales del 2007, cuando se incluyó un mecanismo adicional de verificación de identidad, no se han vuelto a presentar fraudes y que en los próximos días se anunciarán más controles.



La abogada Adriana Rojas (adrr@consumidoreslibres.org) dijo que otros usuarios afectados pueden sumarse a la causa. Carlos González

[Estadísticas](#) [Resultados](#) [Posiciones](#) [Calendario](#) [Jugadores](#)

NOVEDOSA DEMANDA COLECTIVA PRESENTADA POR ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES

70 víctimas de fraude por Internet demandan a 3 bancos

■ Usuarios perdieron ¢300 millones y piden pago de daños y perjuicios a bancos Bancos Nacional y Popular rechazan alegatos; BCR estudia la demanda
HAZEL FEIGENBLATT | hfeigenblatt@nacion.com

Setenta víctimas de fraude por Internet demandaron a los bancos Nacional, de Costa Rica y Popular, mediante la novedosa figura de la demanda por intereses colectivos.

Los perjudicados perdieron, entre todos, ¢300 millones que tenían depositados en esas entidades bancarias, pues el dinero fue sustraído por terceros que ingresaron a sus cuentas.

Bandas organizadas utilizan diversos programas e instrumentos informáticos para robar la información de acceso a las cuentas de los usuarios. Los bancos han negado tener responsabilidad alguna en esos hechos.

Los 70 afectados piden al Tribunal Contencioso Administrativo ordenarle a los bancos el reintegro del dinero robado y el pago de daños y perjuicios.

En el país se han denunciado más de 500 casos de fraude por Internet, que ascienden a más de ¢800 millones, según el Organismo de Investigación Judicial. Ayer no fue posible obtener los datos más recientes.

La demanda fue presentada por la Asociación de Consumidores Libres (ACL), en representación de las víctimas.

Nueva normativa. La abogada de ACL, Adriana Rojas, explicó que la demanda es posible gracias al nuevo Código Procesal Contencioso Administrativo.

Dicho código da legitimación procesal a quienes invocan la defensa de intereses difusos (que afectan a todos los usuarios de la banca) o colectivos (en este caso las 70 víctimas del fraude).

Ayer, los bancos Nacional y Popular rechazaron tener cualquier tipo de responsabilidad por los fraudes.

El Banco de Costa Rica (BCR) no emitirá una posición al respecto mientras analiza la demanda.

Alegatos. ACL alega que los bancos violaron los derechos de los consumidores a la seguridad, a los intereses económicos y a la información.

Ello por cuanto comenzaron a ofrecer el servicio en línea desde el 2004 y no fue sino hacia finales del 2007 que empezaron a advertir a los usuarios de los riesgos que corrían con ese mecanismo.

Mientras, en el 2006 se reportaron pérdidas por ¢52 millones, en el 2007 esa cifra ascendió a ¢700 millones.

“A pesar del conocimiento de los ataques virtuales del año 2006, las entidades bancarias continuaron ocultando esta lamentable situación a sus usuarios de servicios en línea, vulnerando el derecho de información a los consumidores”, indica el documento de la demanda.

La campaña de información al público se inició a finales del 2007, y ACL considera que los bancos incurrieron en “publicidad engañosa”.

Los mensajes publicitarios le decían al usuario “Hacerlo seguro (el servicio en línea) depende de usted”, sin hacer referencia a que la banca electrónica “nunca va a ser 100% segura”, sostiene ACL.

Derecho a la protección. También se alega que se violó el derecho a la protección de datos, pues los bancos invitaron a utilizar un sistema nuevo sin garantizar la protección de la información bancaria de los clientes.

La Nación publicó en febrero pasado que en Costa Rica, en ese momento, muchos bancos tenían solo un mecanismo de verificación de la identidad.

En Estados Unidos, desde el 2005, las cinco autoridades financieras calificaron tal práctica como “inadecuada”, y actualmente no la permiten como único medio de autenticación.

La demanda pide al Tribunal ordenar a los bancos mejorar sus sistemas informáticos y mantenerse al día con los avances tecnológicos en ese campo.

Los bancos de Costa Rica y Popular informaron que ya instalaron un paso adicional de verificación de identidad y que no se han vuelto a presentar fraudes.

Los demandantes estiman que es pertinente el pago de una indemnización porque los demandados ofrecieron un servicio sin tener las medidas de seguridad idóneas.

Al tolerar esas vulnerabilidades del sistema se incurrió en una omisión que fue aprovechada por terceros para robar el dinero, prosigue la demanda de ACL.

En ese sentido, se cita la responsabilidad objetiva prevista en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. De acuerdo con el artículo 35, “el productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio”.

Cláusulas ‘abusivas’. Finalmente, se pide al Tribunal anular las cláusulas “abusivas” de los contratos, por ser “un abuso del Derecho”.

Estas son diferentes en cada banco, pero obligan al usuario a expresar conformidad con las medidas de seguridad elegidas por la entidad y a aceptar la responsabilidad por las consecuencias.

“Se exime al verdadero responsable por el uso fraudulento por parte de terceras personas del servicio de Internet, que la entidad bancaria ofrece al público sin protección”, señala la demanda.

Tales cláusulas han servido a los bancos para rechazar los reclamos de las víctimas, alegando que los fraudes ocurren porque “el cliente ha hecho caso omiso a las advertencias del banco”.

Esto pese a que en diversos casos se ha confirmado que los clientes nunca se registraron en línea, o no sabían cómo utilizar computadoras y, menos aún, Internet.

La Nación publicó en febrero pasado que muchos bancos en el país utilizaban prácticas de banca en línea y proceso de los reclamos que en otros países se consideran inaceptables.

Una práctica es que, al menos en ese entonces, los bancos permitían el acceso electrónico a las cuentas bancarias con solo un mecanismo de verificación de identidad. Esa práctica en Estados Unidos se consideró inadecuada desde el 2005 y actualmente no es permitida.

Sin embargo, en Costa Rica ninguna autoridad financiera considera que le corresponde supervisar las prácticas en línea de los bancos y ninguna ley o reglamento regula los aspectos de seguridad. Ello permite a los bancos dar el servicio en los términos que desee, sin rendir cuentas a nadie, y los clientes no tienen dónde acudir, más que la Corte.

En otros países, los bancos deben reintegrar el dinero a las víctimas del fraude o probar que este ocurrió por culpa del usuario. Aquí, los bancos pueden rechazar los reclamos de los usuarios con solo suponer que el fraude de alguna forma fue provocado por ellos mismos.