



Descargue el nuevo lector RSS de nacion.com. ¡Las noticias en su desktop!
Costa Rica, Jueves 28 de febrero de 2008

nacion.com/EL PAÍS

CAMPAÑA CONTRA FRAUDE BANCARIO POR INTERNET

Grupo denuncia a dos bancos por publicidad ‘engañosa’

- Asociación de usuarios acudió a oficina de Defensa del Consumidor
 - Nacional rechaza cuestionamiento; BCR prefirió no referirse al tema
- HAZEL FEIGENBLATT | hfeigenblatt@nacion.com

La Asociación de Consumidores Libres denunció a los bancos Nacional y de Costa Rica por aparente publicidad “engañosa” en sus campañas sobre seguridad en el servicio por Internet.

La denuncia se presentó ayer ante la Comisión Nacional del Consumidor, y califica de “engaño” que los bancos afirmen en sus anuncios que Internet es un medio seguro y que la seguridad depende de los usuarios.

Uno de los anuncios dice: “Banca electrónica, un medio seguro cuando se usa correctamente”. No obstante, la denuncia refuta esa afirmación: “La banca electrónica nunca va a ser 100% segura, ni con los mejores sistemas de seguridad. Ni Microsoft ha podido vencer a los *hackers*”.

Otra afirmación publicitaria es: “Hacerlo seguro (el uso de la banca en línea) depende de usted”. La Asociación cuestiona que los bancos den a los usuarios “exclusivamente” la responsabilidad por la seguridad.

“Los mecanismos de seguridad no dependen del usuario, sino de la institución bancaria”, indica la denuncia.

Adriana Rojas, abogada de la Asociación, explicó que la campaña de estos dos bancos contraviene la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor pues esta dice que la promoción de los servicios debe ajustarse a su naturaleza y no inducir a error o engaño.

La Comisión podría sancionar a las dos entidades, ordenar que corrijan la publicidad y exigirles mejor calidad en los servicios.

Rechazo. Ayer la Dirección de Relaciones Corporativas del Nacional respondió: “El Banco rechaza enfáticamente que esté haciendo publicidad engañosa (...) Pero la red de Internet no es propiedad del Banco, el Banco no la administra y tampoco puede garantizar la seguridad de quienes naveguen en Internet”.

El Banco resaltó que ningún caso de fraude ha ocurrido por violación a los sistemas suyos.

Mario Rivera, subgerente del Banco de Costa Rica, dijo que no se referiría al tema porque no ha sido notificado.

Los bancos Nacional y de Costa Rica son los que más casos de fraude electrónico registran, con más de 270 el primero y 185 el segundo. En total, en el 2007 se presentaron casi 500 denuncias y las víctimas perdieron más de ¢800 millones pues los bancos consideran que no tienen por qué devolver el dinero.

La Nación publicó este mes que los bancos costarricenses someten a los usuarios a prácticas inaceptables en países desarrollados, y que aquí ninguna institución o ley regula este mercado.

En otros países los bancos deben reintegrar el dinero o probar que el usuario actuó mal.



Tanto en tarjetas de crédito como en banca en línea, los bancos aquí asignan el riesgo a los usuarios.
Archivo

DEMANDA EN CAMINO

A la Corte

La Asociación de Consumidores Libres está haciendo un llamado a todas las víctimas de fraude electrónico interesadas en demandar al banco a ponerse en contacto con el grupo.

La abogada Adriana Rojas explicó que la Ley da competencia a las organizaciones de consumidores para tramitar juicios en defensa de los intereses colectivos y difusos, en este caso de los clientes de la banca en línea.

Rojas agregó que la demanda está lista y que los usuarios solo pagarían los servicios legales si un juez ordenara a los bancos devolver el dinero. A Rojas se le puede contactar en los teléfonos 221-9867 ó 374-8959. Su objetivo es presentar una demanda por cada banco en cuestión.