

ROBO, SUSTRACCIÓN O USO FRAUDULENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO/DÉBITO

Después del aviso de sustracción dado por el titular, es la entidad financiera la que ha de hacerse responsable de cualquier disposición que se haya podido llevar a cabo pues, aunque demuestre que ha puesto todos los medios a su alcance para evitarlas, se estima que existe una responsabilidad objetiva en la entidad que es la que crea el sistema y lo implanta.

Frente a ello, el cliente al que se hace entrega de una tarjeta de crédito o débito asume la responsabilidad de su custodia.

Por ello se estima que la responsabilidad por las disposiciones efectuadas antes del aviso de sustracción recae normalmente sobre el titular, **salvo que concurren circunstancias particulares que, en su caso, habrían de ser consideradas por los tribunales de justicia.**

Desde la perspectiva de las buenas prácticas y usos bancarios, tiene especial importancia el Código de Buena Conducta, que en su norma 12 dispone un **límite de responsabilidad**, a modo de autoseguro, para el caso de que sea el titular -por tratarse de disposiciones anteriores al aviso de pérdida o sustracción- quien deba asumir los cargos fraudulentos, estableciendo que “el titular no soportará aquellas pérdidas que excedan del límite de 150 euros, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado las cláusulas 6 (a) y (c) de este Código”, relativas estas últimas a la necesidad de observar la debida diligencia en la custodia de la tarjeta y de su número secreto y a la obligación de avisar de la pérdida, robo o copia de la misma a la entidad emisora, sin dilación alguna.

Las entidades tienen la obligación, por tanto, de recoger en los contratos de tarjetas un límite a la responsabilidad del titular acorde con lo estipulado en el Código.

Hay que recordar que el límite de 150 €, siempre que sea recogido en los términos expuestos en el citado Código, constituye una garantía para los usuarios de este medio de pago, habida cuenta que, en principio, los titulares están sujetos al deber de diligente conservación o custodia de la tarjeta, por lo que deberían ser responsables de las operaciones efectuadas con la misma. Por lo tanto, resulta justo y equitativo que asuman también, al menos, una parte del quebranto, con el máximo de los 150 € citados.

La no aplicación por las entidades del citado límite, solo puede justificarse si se acredita la existencia de negligencia por parte del titular de la tarjeta en su custodia o conservación, si bien corresponde a los tribunales de justicia valorar esta circunstancia. En ningún caso se admite la presunción de falta de diligencia en la custodia del PIN, por el hecho de que la utilización fraudulenta de la tarjeta se haya llevado a cabo con el tecleo correcto del número de identificación personal.

Cuando se producen incidencias de esta naturaleza -robos, sustracciones, falsificaciones o cualquier uso irregular de medios de pago– las entidades deben utilizar los medios a su alcance para conseguir el soporte documental de las operaciones, –boletas de compra o tiras de fondo de los cajeros automáticos–, pudiendo comprobar así la realización de las operaciones controvertidas, retrocediéndolas inmediatamente cuando concurren irregularidades que así lo exijan.

Estas actuaciones, lógicamente, debido a la trascendencia patrimonial que tienen para los clientes, deben realizarse con la máxima diligencia y celeridad, procurando que a éstos se les produzcan los mínimos perjuicios. No parecería razonable que, denunciado un uso indebido de una tarjeta por el cliente, y antes de que la entidad pueda realizar las pertinentes comprobaciones, automáticamente deba asumir el importe de las disposiciones controvertidas. Dependiendo de las características de las operaciones cuestionadas podrá considerarse que el plazo transcurrido desde la comunicación de fraude del interesado hasta la total retrocesión de las operaciones por la entidad, supone o no una actuación rápida y eficaz en defensa de los intereses de su cliente.

Cuando se realizan transacciones en las que se cuestiona la autenticidad de las firmas, salvo aquellos casos en los que la falsificación sea evidente, serán los tribunales de justicia, los únicos que a través de la oportuna intervención pericial podrán determinar la falsedad cuestionada.

Duplicidad y clonación. En el caso de que de la propia documentación aportada al expediente no haya quedado acreditada la existencia de una posible clonación de las tarjetas, entendemos que deberán ser los tribunales de justicia los que se pronuncien sobre esta cuestión, únicos con atribuciones para determinar lo realmente sucedido y, por tanto, resolver definitivamente la cuestión planteada.

Fuente: Banco de España / Junio 2008. Información elaborada por la OMIC. Última revisión: septiembre 2016