

RESOLUCIÓN No. JB-2015-3513

LA JUNTA BANCARIA

CONSIDERANDO:

**QUE** según el último inciso de la Disposición Transitoria Segunda del Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Registro Oficial Segundo Suplemento No. 332, de 12 de septiembre de 2014, la Junta Bancaria continuará actuando hasta resolver todos los recursos que estuvieren conociendo a la fecha de vigencia de este Código, durante un plazo de ciento ochenta días;

**QUE** mediante comunicación ingresada a la Intendencia Regional de Guayaquil el 23 de septiembre del 2013, la doctora Olga María Monroy Gavilánez, presentó un reclamo en contra de Diners Club del Ecuador S.A., a fin de que el organismo de control ordene la restitución de US\$ 1.164,84, por concepto de un consumo no autorizado con su tarjeta de crédito, señalando que el día 16 de julio del 2013, siendo aproximadamente las 19h50, al regresar a su domicilio se percató que habían sido violentadas las cuatro seguridades de las puertas de ingreso; que habían procedido a robarse sus pertenencias entre ellas la tarjeta de crédito Diners Club Internacional; que una vez que reportó el robo de su tarjeta le manifestaron que la misma ya había sido utilizada una vez; y, que la firma constante en el voucher de ese consumo no es suya;

**QUE** con oficio No. DAYEU-ISFP-REQ-2013-1297 de 22 de octubre del 2013, el Director de Atención y Educación al Usuario de la Intendencia Regional de Guayaquil, solicitó a la referida institución financiera información sustentada y documentada con los respectivos respaldos físicos respecto al reclamo antes mencionado e informó sobre el particular a la reclamante;

**QUE** a través de oficio No. GN-GCRP-11881837-13 de 1 de noviembre del 2013, ingresado a la Intendencia Regional de Guayaquil el 4 de los mismos mes y año, la señora Luz Amparo Fonnegra C., Titular de Servicio de Atención al Cliente de Diners Club del Ecuador S.A., dio contestación al oficio del organismo de control, y adjuntó varios documentos relacionados con el reclamo;

**QUE** mediante oficio No. IRG-DAYEU-V-R-2013-631 de 13 de diciembre del 2013, el señor Intendente Regional de Guayaquil, resolvió el reclamo en cuestión, en los siguientes términos:

"(...)

*Cabe destacar, que la firma plasmada en la nota de cargo del consumo impugnado, no guarda disconformidad notoria, con la firma registrada en la cédula de identidad de la tarjetahabiente.*

(...)

*En el presente caso la entidad controlada incumplió con lo establecido en el literal c) de la cláusula Primera, del Contrato Mercantil de Afiliación de Establecimientos, por no obligar a los establecimientos afiliados a instruir a sus empleados a efectuar la verificación de la identidad del portador de la*

*f*

## Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3513  
Página No. 2

*tarjeta, confrontando la firma que allí aparece con la firma que se estampó en la nota de cargo (voucher).*

*En mérito de lo anteriormente expuesto (...), este Despacho, resuelve:*

- 1. **ACEPTAR** la reclamación presentada por la doctora **OLGA MARÍA MONROY GAVILÁNEZ (...)**, en contra de **Diners Club del Ecuador (...)***
- 2. **DISPONER** a la institución financiera controlada **DINERS CLUB DEL ECUADOR** que proceda a restituir a la doctora **OLGA MARÍA MONROY GAVILÁNEZ** la suma de **US \$ 1.164,84(...)**, y remitir a este Despacho, en el término de ocho días, contado a partir de la recepción de este oficio, la documentación que acredite el cumplimiento de la presente resolución.*

*(...);*

**QUE** mediante comunicación ingresada en la Intendencia Regional de Guayaquil el 27 de diciembre del 2013, el doctor César Paladines Cruz, Procurador Judicial de Diners Club del Ecuador S.A., interpuso recurso de reposición al acto administrativo constante en el oficio No. IRG-DAyEU-V-R-2013-631 de 13 de diciembre del 2013, recurso que fue rechazado mediante oficio No. IRG-DAyEU-V-R-2014-169 de 14 de marzo del 2014, con el cual el señor Intendente Regional de Guayaquil confirmó el acto administrativo recurrido, añadiendo que "*Respecto a la firma que consta en el voucher o nota de cargo, único documento que respaldó la transacción efectuada en "Cell shop", se evidencia que no fue constatada, pues existen diferencias en la firma y rúbrica constante en el voucher, frente a la de la cédula de ciudadanía y la consignada por la señora Olga María Monroy Gavilánez en el "Contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito Diners Club", suscrito entre la reclamante y Diners Club del Ecuador S.A.*";

**QUE** mediante escrito recibido en la Superintendencia el 31 de marzo del 2014, el señor Jorge Moyano Aguilar, Apoderado Especial de Diners Club del Ecuador S.A., con el patrocinio profesional de los abogados Manuel Zurita B. y Francisco Pereira, interpuso recurso de revisión al oficio No. IRG-DAyEU-V-R-2014-169 de 14 de marzo del 2014;

**QUE** los argumentos esgrimidos por el recurrente se contraen a señalar que no existen diferencias notorias entre la firma constante en el voucher materia del reclamo y la firma constante en la cédula de la reclamante; que "*el empleado del comercio CELLSHOP S.A., solicitó a la portadora de la Tarjeta de Crédito con la que se realizó la transacción, la cédula de ciudadanía para verificar identidad y cotejar firmas, cumpliendo con ello el procedimiento de una venta segura. La cédula de identidad fue entregada por una mujer al dependiente, pues nuestra cliente manifestó que le robaron su tarjeta y su cédula, entre otros documentos*"; y, que "*la tarjetahabiente es responsable por el uso de la Tarjeta, pues es custodia de la misma y como tal debe reportar inmediatamente el robo o pérdida de la misma; obligación que en este caso no se produjo, pues el reporte de extravío de la Tarjeta se dio aproximadamente 35 minutos después del consumo efectuado; por lo que de acuerdo al contrato suscrito con la Tarjetahabiente, y a*

*F.*

## Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3513  
Página No. 3

*las disposiciones aplicables vigentes, la Tarjetahabiente es responsable por el consumo”;*

**QUE** con oficio No. JB-2014-747, de 4 de abril del 2014, el Secretario de la Junta Bancaria aceptó a trámite el referido recurso de revisión;

**QUE** el artículo 1 del capítulo V.- Constitución, funcionamiento y las operaciones de las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito y los departamentos de tarjetas de crédito de las Instituciones financieras, Título I.- De la constitución, libro I.- Normas generales para la aplicación de la ley General de Instituciones del Sistema Financiero, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros señala que: *“Se entenderá como “tarjeta de crédito” el documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que le permita a su titular o usuario, disponiendo de una línea de crédito concedida por el emisor, adquirir bienes o servicios ...”*; es decir, la tarjeta de crédito es un medio de pago con dinero crediticio, proveniente de un emisor instrumentado en un contrato contentivo de derechos y obligaciones, entre los cuales consta el compromiso del tarjetahabiente de pagar los consumos en la forma pactada en el mismo, así como el cuidado y uso de la tarjeta de crédito entregada por el emisor, que se convierte en dinero plástico y susceptible de utilización con la sola presentación de la misma;

**QUE** los artículos 13, numeral 13.9, 15, numeral 15.2 de los mencionados capítulo V, título I, libro I, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, disponen:

*“ARTÍCULO 13.- El contrato a celebrarse entre las instituciones autorizadas para la emisión o administración de tarjetas de crédito, de pago o de afinidad y los tarjetahabientes,...contendrá como mínimo lo siguiente:*

*(...)*

*13.9.- Condiciones relacionadas con la pérdida, sustracción o deterioro de la tarjeta. De darse uno cualesquiera de estos casos, el tarjetahabiente, debidamente identificado por nombres completos, número de cédula de identidad o ciudadanía y número de tarjeta, deberá notificar del particular al emisor no siendo responsable el primero, a partir de ese momento, de los consumos que se hagan con cargo a la tarjeta reportada como perdida o robada. La notificación podrá hacerse por escrito o por teléfono, en cuyo caso el mensaje magnetofónico constituirá medio de prueba, de acuerdo con lo previsto en el artículo 125 del Código de Procedimiento Civil. La notificación efectuada por teléfono, deberá ratificarse por escrito dentro del término de 48 horas;*

*(...).”*

*“ARTÍCULO 15.- Las instituciones autorizadas a emitir o administrar tarjetas de crédito, de pago o afinidad, deberán celebrar contratos escritos con los establecimientos afiliados, en los cuales se estipularán al menos las siguientes cláusulas:*

*✓*

*15.2 Obligatoriedad del establecimiento de emitir la nota de cargo y de verificar que la firma y rúbrica que consigne el tarjetahabiente sea la misma que conste en el reverso de la tarjeta. En caso de duda, el establecimiento exigirá el documento de identificación y anotará en el comprobante el número de la cédula de identidad o del pasaporte;”;*

**QUE** en la Cláusula Sexta del contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito suscrito entre Diners Club del Ecuador S.A. y la doctora Olga María Monroy Gavilánez, se estipulan las obligaciones asumidas por parte de la tarjetahabiente, siendo una de ellas el notificar a la institución financiera la pérdida robo o hurto de la tarjeta de crédito, asumiendo por ende la obligación de reconocer los consumos que se hubieren realizado con anterioridad a haber reportado como robada o extraviada la tarjeta de crédito;

**QUE** de la normativa antes señalada se observa que ocurrida la circunstancia de robo, hurto, etc. la tarjetahabiente está obligada a comunicar al emisor, en este caso, a Diners Club del Ecuador S.A., en forma inmediata el evento producido, a fin de que dicha tarjeta quede inhabilitada; y, así como pesa sobre el titular de la tarjeta de crédito la obligación de comunicar su pérdida y de hacerse cargo de los gastos efectuados con la misma hasta el momento de formular su aviso, al emisor le corresponde comunicar tal circunstancia por los medios convenidos a los establecimientos afiliados a fin de que se abstengan de aceptar consumos con cargo a dichas tarjetas;

**QUE** en el presente caso, el consumo fue realizado en el almacén CELLSHOP el 16 de julio del 2013 a las 20h45, mientras que la tarjeta fue bloqueada a solicitud de la tarjetahabiente el 16 de julio de 2013 a las 21h27, por lo que se puede colegir que, efectivamente, como argumenta el recurrente, el reporte fue posterior a la ejecución de las transacciones;

**QUE** en relación con este tema, el jurista Andrés Mariño López, en su obra “Responsabilidad por Utilización Indevida de Tarjetas de Crédito”, (página 292), dice: *“Es necesario tomar en cuenta, además, la imbricación que existe entre la obligación de notificar en forma inmediata y por los medios adecuados el conocimiento de la situación de riesgo de uso indebido y la obligación de conservación de la tarjeta de crédito. (...) Sobre dichas bases, el usuario, una vez constatada la efectiva producción de un robo, pérdida u otra situación de riesgo para la tarjeta, debe comunicar con la mayor brevedad posible este hecho a la entidad emisora por un medio razonablemente adecuado para ello. Cuando el titular de la tarjeta ha realizado la comunicación de la situación de riesgo de uso indebido a la entidad emisora con la diligencia debida determinada de acuerdo con las bases indicadas, entonces, el titular de la tarjeta de crédito no incumple su obligación de notificación referida y no incurre en responsabilidad.”;*

**QUE** respecto a este mismo asunto, el tratadista argentino Roberto A. Muguillo, en su libro “Tarjeta de Crédito” (página 143), establece que: *“El sistema de tarjeta de crédito impone al usuario el deber de custodia de su propia tarjeta, pues constituye el medio habilitante de las transacciones que puede realizar dentro del límite de su crédito. Tal responsabilidad sólo cederá ante la denuncia de extravío, hurto o robo que se debe notificar a la entidad emisora.”;*

## Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3513  
Página No. 5

**QUE** la normativa vigente guarda armonía con la doctrina antes transcrita, por lo que el argumento del recurrente es pertinente;

**QUE** dentro del expediente conformado en torno al presente caso constan los videos de la cámara de seguridad del establecimiento CELLSHOP al momento de realizarse la transacción en disputa, de los cuales se puede apreciar que el empleado de dicho local comercial requiere a la persona que realiza la compra, la presencia física de la cédula de ciudadanía del titular de la tarjeta de crédito, e inclusive la factura fue emitida a nombre de la señora Olga María Monroy Gaviláñez. Por lo tanto, no existió incumplimiento por parte del local comercial a lo establecido en el numeral 15.2 del artículo 15 de la Sección III, Capítulo V, Título I, Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, que establece la obligatoriedad del establecimiento de verificar la identidad del portador de la tarjeta, confrontando la firma que allí aparece con la firma que consta en el voucher al momento de la transacción; y, que la firma y rúbrica consignada por el tarjetahabiente sea la misma que consta en el reverso de la tarjeta;

**QUE** con respecto a la firma constante en el voucher, la misma que no ha sido asumida por el tarjetahabiente como suya, el mencionado numeral 15.2 del artículo 15 del capítulo V, título I, libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, anteriormente transcrito, señala que los establecimientos adheridos exigirán, únicamente, en caso de duda, la presentación de la cédula de ciudadanía o pasaporte del tarjetahabiente para confrontar la identidad del consumidor, no correspondiéndoles verificar la autenticidad de la firma del dueño o portador de la tarjeta de crédito;

**QUE** existen contradicciones en los actos administrativos emitidos por la Intendencia Regional de Guayaquil, ya que en el acto administrativo emitido en primera instancia en el reclamo presentado por la señora Olga María Monroy Gaviláñez, constante en el oficio No. IRG-DAyEU-V-R-2013-631, de 13 de diciembre del 2013, se señaló que *"la firma plasmada en la nota de cargo del consumo impugnado, no guarda disconformidad notoria, con la firma registrada en la cédula de identidad de la tarjetahabiente"*; mientras que en el acto administrativo mediante el cual se resolvió el recurso de reposición presentado por Diners Club del Ecuador S.A., constante en el oficio No. IRG-DAyEU-V-R-2014-169, de 14 de marzo del 2014, dicha Intendencia Regional manifestó que *"Respecto a la firma que consta en el voucher o nota de cargo, único documento que respaldó la transacción efectuada en "Cell shop", se evidencia que no fue constatada, pues existen diferencias en la firma y rúbrica constante en el voucher, frente a la de la cédula de ciudadanía..."*;

**QUE** no se ha evidenciado en el presente caso que Diners Club del Ecuador S.A. se encuentre incurso en el artículo 5 del capítulo IV.- Procedimiento para la atención de los reclamos contra las instituciones del sistema financiero, título XX.- De la Superintendencia de Bancos y Seguros, libro I.- Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero", de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, ya que no se ha comprobado que la situación que motivó el reclamo, haya sido originada en un procedimiento incorrecto de la institución controlada;

## Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3513

Página No. 6

**QUE** la Junta Bancaria en casos similares ha resuelto los recursos de revisión acogiendo el análisis constante en los numerales precedentes. Cito para poner un ejemplo la resolución No. JB-2012-2268, de 17 de agosto del 2012, que se basó en la memorando No. INJ-DNJ-SAL-2012-0926, de 25 de julio de ese mismo año;

**QUE** la Intendencia Nacional Jurídica, mediante memorandos INJ-DNJ-SAL-2014-0864 e INJ-DNJ-SAL-2014-0490 de 6 de noviembre del 2014 y 3 de julio del 2015 (sic), respectivamente, recomendó a la Junta Bancaria aceptar la pretensión contenida en el recurso de revisión interpuesto; y,

**EN** ejercicio de sus atribuciones legales,

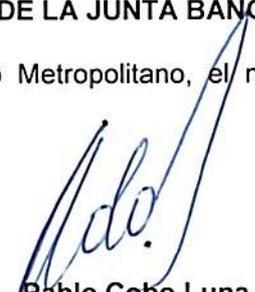
### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO ÚNICO.- ACEPTAR** la pretensión contenida en el recurso de revisión presentado por el señor Jorge Moyano Aguilar, Apoderado Especial de Diners Club del Ecuador S.A.; y, en consecuencia **DEJAR SIN EFECTO** el acto administrativo contenido en el oficio No. IRG-DAyEU-V-R-2014-169, de 14 de marzo del 2014, con el que la Intendencia Regional de Guayaquil ratificó el oficio No. IRG-DAyEU-V-R-2013-631, de 13 de diciembre del 2013.

**COMUNÍQUESE.-** Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el nueve de julio de dos mil quince.

  
Econ. Rodrigo Landeta Parra  
INTENDENTE GENERAL, S  
PRESIDENTE DE LA JUNTA BANCARIA, E

**LO CERTIFICO.-** Quito, Distrito Metropolitano, el nueve de julio de dos mil quince.

  
Lcdo. Pablo Cobo Luna  
SECRETARIO DE LA JUNTA BANCARIA