

RESOLUCIÓN No. JB-2015-3499

LA JUNTA BANCARIA

CONSIDERANDO:

QUE mediante resolución No. JB-2015-3352 de 15 de abril de 2015, la Junta Bancaria resolvió: "**RECHAZAR** la pretensión contenida en el recurso de revisión presentado por el señor Antonio Acosta Espinosa, Presidente Adjunto del Banco Pichincha C.A.; y, en consecuencia **CONFIRMAR** el acto administrativo contenido en el oficio No. IRG-DAyEU-V-R-2014-296, de 9 de abril de 2014, con el que se ratifica el oficio No. IRG-DAyEU-V-R-2013-572, de 25 de noviembre de 2013, mediante el cual la Intendencia Regional de Guayaquil, dispuso la restitución a favor del señor Christian Eduardo Matamoros Jouvín por la suma de USD \$180,00.", fundamentalmente por las siguientes consideraciones:

"(...)

QUE la presente impugnación se resuelve de conformidad con la Disposición Transitoria Primera del Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Registro Oficial Segundo Suplemento No. 332, de 12 de septiembre de 2014, cuyo texto dice que las resoluciones que constan en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, y las normas emitidas por los organismos de control, mantendrán su vigencia en todo lo que no se oponga a lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, hasta que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera resuelva lo que corresponda, según el caso; y, con el inciso segundo de la Disposición Transitoria Tercera, que dice que la Junta Bancaria continuará actuando hasta resolver todos los reclamos, recursos y demás trámites administrativos que estuvieren conociendo a la fecha de vigencia del mismo, dentro el plazo de ciento ochenta días, prorrogables a criterio de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, lo que otorga a este organismo de control competencia para conocer y resolver el presente recurso de revisión;

QUE mediante comunicación ingresada en la Intendencia Regional de Guayaquil, de esta Superintendencia de Bancos el 28 de agosto de 2012, el señor Christian Eduardo Matamoros Jouvín pone en conocimiento de este organismo de control que en el mes de junio del año 2012, se registró un consumo en su tarjeta de crédito Mastercard No. 89230002018807, por el valor de USD 180,00, el cual nunca fue realizado por el usuario;

QUE mediante oficio No. IDG-DAYEU-ISFP-REQ-2012-0751, de 6 de septiembre de 2012, en esa fecha, Intendente de Guayaquil, Subrogante, admitió a trámite el reclamo mencionado en el numeral precedente, y solicitó a la referida institución financiera información sustentada y documentada con los respectivos respaldos físicos respecto al reclamo presentado e informó sobre el particular al reclamante;

QUE a través del oficio No. BP-ACEC-2012-1126, de 10 de diciembre de 2012, ingresado a este organismo de control el 11 del mismo mes y año, el señor Jorge Andrade Merino, Gerente Regional del Banco Pichincha C.A. brindó contestación al oficio del organismo de control, y adjuntó varios documentos relacionados con el reclamo;

QUE mediante oficio No. IRG-DAyEU-V-R-2013-572, de 25 de noviembre de 2013, el señor Intendente Regional de Guayaquil, resolvió el reclamo en cuestión, en los siguientes términos:

"(...)

De las explicaciones y descargos remitidos por el Banco Pichincha C.A., se ha evidenciado que el reclamante no fue oportunamente atendido por la entidad bancaria, observando el incumplimiento de la normativa...

b) De la documentación remitida por el banco y por el usuario se aprecia que el consumo materia de reclamo fue realizado el 21 de mayo de 2012...

(...)

e) En los contratos de afiliación que suscriben las instituciones bancarias con los establecimientos comerciales, se explica el procedimiento que deberá seguirse cuando los tarjetahabientes presenten reclamos por consumos no autorizados, resaltando de los mismos, las siguientes estipulaciones:

"(...) El Establecimiento se obliga a que en las transacciones que realice exigirá la presencia del Tarjetahabiente, un documento de identificación de éste y la presentación del plástico de la Tarjeta.

Si bien la autorización garantiza que el Tarjetahabiente cuenta con crédito suficiente para efectuar la Transacción, no garantiza la identidad de la persona que suscribe el Voucher, quedando la verificación de ésta bajo responsabilidad exclusiva del Establecimiento.

El Establecimiento se responsabiliza de conservar los Vouchers que por ser emitidos a través de capturas electrónicas o máquinas POS no requieran de depósito en el Banco Adquiriente, durante al menos doce (12) meses posteriores a la fecha de su emisión para efectos de eventuales reclamos que presenten los Tarjetahabientes. (...)"

Por lo expuesto, no se ha evidenciado por parte del Banco Pichincha C.A. que MEGAHOTELES CÍA. LTDA. cumplió con conservar la nota de cargo por el tiempo que estipula el contrato de afiliación suscrito, que no debió ser menor a doce meses, al no habérselo remitido ni demostrado que efectivamente, requirió el voucher al referido establecimiento.

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

1. ACEPTAR la reclamación presentada por el señor CHRISTAN EDUARDO MATAMOROS JOUVÍN, con cédula de ciudadanía No. 092240099-9, en contra de la institución financiera controlada BANCO PICHINCHA C.A. por las razones señaladas en el apartado séptimo de este oficio.

2. DISPONER a la institución financiera controlada BANCO PICHINCHA C.A. que proceda a restituir al señor CHRISTIAN EDUARDO MATAMOROS JOUVÍN, la suma de US\$ 180,00 (CIENTO OCHENTA CON 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA), y remitir a este Despacho, en el término de ocho días, contando a partir de la recepción de este oficio, la documentación que acredite el cumplimiento de la presente resolución

(...)." (sic);

QUE mediante comunicación de 9 de diciembre de 2013, ingresada en la Intendencia Regional de Guayaquil, el mismo día, mes y año, la abogada María

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3499

Pág. 3

Elena Franco San Lucas, Procuradora Judicial del Banco Pichincha C.A., interpuso recurso de reposición al acto administrativo constante en el oficio No. IRG-DAyEU-V-R-2013-572, de 25 de noviembre de 2013, recurso que fue rechazado mediante oficio No. IRG-DAyEU-V-R-2014-296, de 9 de abril de 2014, en el cual el Intendente Regional de Guayaquil, ratificó el acto administrativo recurrido;

QUE mediante escrito recibido en la Superintendencia de Bancos el 23 de abril de 2014, el señor Antonio Acosta Espinosa, Presidente Adjunto del Banco Pichincha C.A., con el patrocinio profesional del doctor Pablo Cadena Merlo, y de la abogada María José Araujo Álvarez, interpuso recurso de revisión al oficio No. IRG-DAyEU-V-R-2014-296, de 9 de abril de 2014.

QUE los argumentos esgrimidos por el recurrente se contraen a lo siguiente:

- Que el reclamo presentado por el señor Christian Matamoros fue extemporáneo, toda vez que el consumo reclamado, se realizó el 21 de mayo de 2012, y la reclamación presentada en la institución financiera se la hizo con fecha 25 de agosto del mismo año, por lo que llama la atención que luego de dos meses de realizado el consumo se presente el reclamo;
- Que el señor Christian Matamoros asevera no haber realizado el consumo reclamado, ante lo cual resulta contradictorio dicha aseveración, toda vez que para la aceptación telefónica el cliente debió indicar a la empresa el número de tarjeta, código de seguridad y fecha de caducidad, ya que el cliente es el único custodio de su tarjeta de crédito así como de los datos constantes en la misma;
- Que el banco no es responsable de los consumos efectuados mientras la tarjeta de crédito se encuentra activa y bajo custodia del cliente; incluso el organismo de control debe tomar en cuenta que el cliente hasta la presente fecha no ha solicitado el bloqueo o cancelación de su tarjeta de crédito;
- Que no se ha cumplido las condiciones referidas en el artículo 5, del capítulo IV, sobre el procedimiento para la atención de los reclamos contra las instituciones del sistema financiero, de la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, para que el organismo de control pueda ordenar la devolución de los valores reclamados, ya que la institución financiera ha demostrado con pruebas y hechos fehacientes que no tiene responsabilidad, por lo que debe dejarse sin efecto el acto administrativo.

QUE el artículo 52 de la Constitución de la República; el artículo 1, y los literales b) y o) del artículo 180 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, vigente a la fecha de imposición del reclamo, disponen que el Estado garantiza a los ciudadanos a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y que la Superintendencia de Bancos, como autoridad competente, tiene la función y atribución de velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control; vigilar que las mismas cumplan las normas que las rigen;

QUE al respecto al argumento del recurrente en el sentido de que el reclamo presentado por el señor Christian Eduardo Matamoros Jouvin resultó extemporáneo, es preciso mencionar lo establecido en el artículo 4, del libro I, título XIV, capítulo III, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria que establece:



"ARTÍCULO 4.- Los derechos del usuario del sistema financiero contenidos en este código son irrenunciables al ser considerados los servicios financieros de orden público, interés social y de observancia en todo el país. Toda estipulación en contrario se considerará nula."

QUE de la norma antes transcrita se colige que los derechos del usuario financiero son irrenunciables, por lo que el argumento de la institución financiera en el cual expone la extemporaneidad no tiene asidero legal, ya que los servicios ofertados por las instituciones financieras al ser de orden público, el Estado y este organismo de control deberán velar y permitir la implementación, desarrollo y cumplimiento de mecanismos que garanticen a la colectividad el acceso a servicios de óptima calidad, y que los usuarios financieros al verse vulnerado un derecho, podrán interponer quejas o reclamos para exigir la restitución de estos derechos vulnerados;

QUE los numerales 15.1, 15.2, 15.8, y 15.9, del artículo 15, del título I, libro I, capítulo V, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, que dispone:

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

15.1 Obligatoriedad de parte del establecimiento afiliado de recibir la tarjeta como medio de pago;

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 y en el documento de identificación, para lo cual el establecimiento exigirá la presentación del documento de identificación y anotará en el comprobante el número de la cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte;

(...)

15.8 Procedimiento y plazo para la presentación de las notas de cargo por parte de los establecimientos afiliados;

15.9 Procedimiento para la cancelación de las notas de cargo por parte de la compañía emisora o administradora de la tarjeta;

(...).";

QUE de la normativa legal transcrita en el párrafo anterior, se desprende que, sobre la base de lo dispuesto en el numeral 15.2, del artículo 15, la entidad bancaria está obligada a suscribir contratos con los establecimientos afiliados, en los cuales deberá constar la obligatoriedad del establecimiento de la verificación de la identidad del portador de la tarjeta de crédito, y solicitar la presencia de un documento de identificación;

QUE de la revisión del expediente materia de estudio, se desprende que el señor Christian Eduardo Matamoros Jouvin supuestamente autorizó un débito vía telefónica a favor de la empresa Megahoteles Cia. Ltda., ante lo cual esta Intendencia Nacional ha determinado que la institución financiera no siguió un correcto procedimiento para el cobro del débito reclamado, ya que dentro de la documentación constante no se evidencia la grabación de la llamada realizada por el

usuario del sistema financiero, quien habría supuestamente aceptado el cobro a favor de la compañía. Al respecto, lo señalado por el banco no le exime de la responsabilidad de haber exigido la recepción de la respectiva autorización para dicho cobro, ya que es importante mencionar que el canal telefónico imposibilita al usuario elegir debidamente un servicio antes de formalizarlo o perfeccionar la prestación del mismo a través de un contrato. Adicionalmente, tampoco se evidencia que el banco haya remitido el contrato de agenciamiento entre la entidad financiera y Megahoteles Cía. Ltda., con los cuales se podría observar los procedimientos para la cancelación de los consumos a favor de la compañía. Para afianzar lo manifestado es importante mencionar lo dispuesto en el numeral 11.1, del artículo 11, del capítulo II, título XIV, libro I, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria que dispone:

"ARTÍCULO 11.- El usuario tendrá derecho a acceder a los productos y servicios financieros, en las siguientes condiciones:

11.1 Celebrar contratos y aceptar servicios financieros, a través de medios o canales electrónicos o físicos.

Tanto los usuarios como las instituciones controladas estarán obligados a guardar constancia de la celebración de dichos contratos y aceptación de los servicios ofrecidos. Las instituciones del sistema financiero conservarán dichos contratos por un período no menor de seis (6) años, conforme lo dispone el tercer inciso del artículo 80 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

En el caso de servicios financieros ofertados vía telefónica, éstos serán aceptados por los clientes a través del respectivo contrato o aceptación a través de medios o canales electrónicos;

(...).";

QUE por lo expuesto, se ha evidenciado que el Banco Pichincha C.A., se encuentra incurso en el artículo 5 del capítulo IV, título XX, Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, ya que la situación que motivó el reclamo fue originada en un procedimiento incorrecto de la institución controlada, y que la Superintendencia de Bancos al ser la encargada de supervisar y controlar las operaciones de las instituciones financieras a nivel nacional, debe proteger los intereses de los usuarios del este sistema, por lo tanto se deberá actuar según lo ordenado para esos efectos;"

QUE a través de comunicación de 13 de mayo de 2015, recibida por la Superintendencia de Bancos el 15 de los mismos mes y año, el doctor Jaime Flor Rubianes, Representante Jurídico del Banco Pichincha C.A., con el patrocinio profesional del doctor Pablo Cadena Merlo y de la abogada Andrea E. García D. interpuso recurso de reposición al acto administrativo contenido en la resolución No. JB-2015-3352 de 15 de abril de 2015;

QUE la Junta Bancaria, en sesión celebrada el 24 de junio de 2015, conforme lo establece el segundo inciso del artículo 3, capítulo II, título XVI, libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, conoció el recurso referido en el párrafo precedente y determinó que el mismo no cumple con lo previsto en el inciso primero ibídem, es decir que no existen nuevos elementos de hecho o de derecho que motiven la

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2015-3499

Pág. 6


elaboración de informes correspondientes, por lo que decidió negarlo de plano; y,

EN ejercicio de sus atribuciones legales,


RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO.- NEGAR el recurso de reposición interpuesto por el doctor Jaime Flor Rubianes, Representante Jurídico del Banco Pichincha C.A. al acto administrativo contenido en la resolución No. JB-2015-3352 de 15 de abril de 2015; y, en consecuencia, **CONFIRMAR** dicha resolución.

COMUNÍQUESE.- Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el veinticuatro de junio de dos mil quince.


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

LO CERTIFICO.- Quito, Distrito Metropolitano, el veinticuatro de junio de dos mil quince.


Lcdo. Pablo Cobo Luna
SECRETARIO DE LA JUNTA BANCARIA