

Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para que, en el ámbito de sus atribuciones, fortalezca las acciones de supervisión, inspección y vigilancia a los usuarios de tarjetas de crédito, ante el aumento de fraude cibernético, con el objeto de garantizar la protección y defensa de los usuarios.

Los que suscriben, Senadores de la República integrantes del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional de la LXIII Legislatura del H. Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8 numeral 1 fracción II y 276 numeral 1 del Reglamento del Senado de la República, sometemos a la consideración del pleno la siguiente proposición con Punto de Acuerdo, al tenor de las siguientes:

Consideraciones

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) el comercio electrónico es el proceso de compra, venta o intercambio de bienes, servicios e información a través de las redes de comunicación¹.

Este instrumento se ha convertido en una opción común para los consumidores de adquirir algún tipo de producto, representado una alternativa más rápida, cómoda y eficaz.

En este sentido, las compras de artículos y servicios por internet o en línea pueden resultar atractivas por la facilidad para llevarse a cabo; sin embargo, es importante que los ciberconsumidores cuenten con herramientas y la información necesaria para evitar ser víctimas de prácticas comerciales fraudulentas.

Para dimensionar este asunto, basta señalar que de acuerdo con el Estudio *“Ecommerce en México 2017”*, el comercio electrónico en el país ha crecido más de 400 por ciento en los últimos seis años, cifra que se posiciona como uno de los principales mercados en todo Latinoamérica.

Por su parte, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), menciona que en el primer semestre del 2017 se realizaron un total de 71.6 millones de compras con tarjeta de crédito y débito a través del comercio electrónico, las cuales representan 120 por ciento más que las registradas en el mismo periodo del año

¹ https://www.profeco.gob.mx/internacionales/com_elec.asp

inmediato, y equivalen a un monto de 58 mil 40 millones de pesos, es decir, 73 por ciento mayor².

En este mismo orden de ideas, el Banco de México indica que entre el periodo enero-septiembre de 2017, se registró 118.1 millones de compras autorizadas en comercio electrónico, cifra récord que rebasa las 82.4 millones de todo el 2016³.

Las transacciones realizadas durante dicho periodo, se incrementaron un 112 por ciento en comparación con el mismo periodo de 2016, al pasar de 55.6 a 118.1 millones de pesos.

Dichas compras provienen de un total de 183.3 millones de solicitudes de usuarios que utilizan el comercio electrónico, lo que representó que el 64 por ciento de dichas solicitudes hayan sido aceptadas por los bancos.

Del total de compras autorizadas, el 55 por ciento se realizaron con tarjeta de débito, es decir, casi 65.5 millones, mientras que los restantes 52.6 millones fueron con una tarjeta de crédito, cifra que representa un 45 por ciento. Esta tendencia se ha venido fortaleciendo toda vez que la proporción en el primer trimestre de 2015, era de 64% con tarjeta de crédito y tan sólo un 36% con tarjeta de débito.

Pese a los beneficios que significa el uso del comercio electrónico para los usuarios, también constituye la forma en la que delincuentes buscan sustraer recursos a los clientes de tarjetas de crédito o débito de la banca.

Cabe destacar que el periodo enero-septiembre de 2017, se registraron 4.8 millones de reclamaciones por un posible fraude con tarjeta de crédito y débito; es decir, 28 por ciento más que en igual lapso de 2016, cuya cifra fue de 3.8 millones⁴.

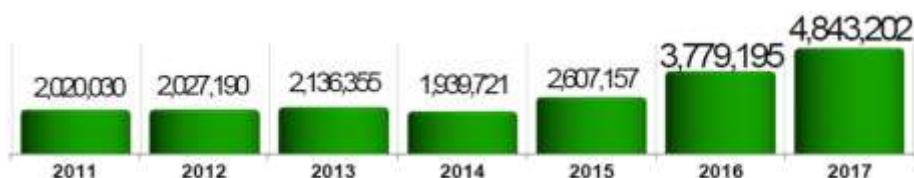
Total de reclamaciones por posible fraude de tarjeta de crédito y débito

Enero-septiembre 2017

² <https://www.gob.mx/condusef/prensa/actualiza-condusef-el-micrositio-de-comercio-electronico-al-primer-semester-de-2017>

³ <https://www.gob.mx/condusef/prensa/actualiza-condusef-el-micrositio-de-comercio-electronico-al-mes-de-septiembre-de-2017>

⁴ <https://www.gob.mx/condusef/prensa/se-registran-4-8-millones-de-reclamaciones-por-posible-fraude-en-tc-y-td>



Fuente: CONDUSEF

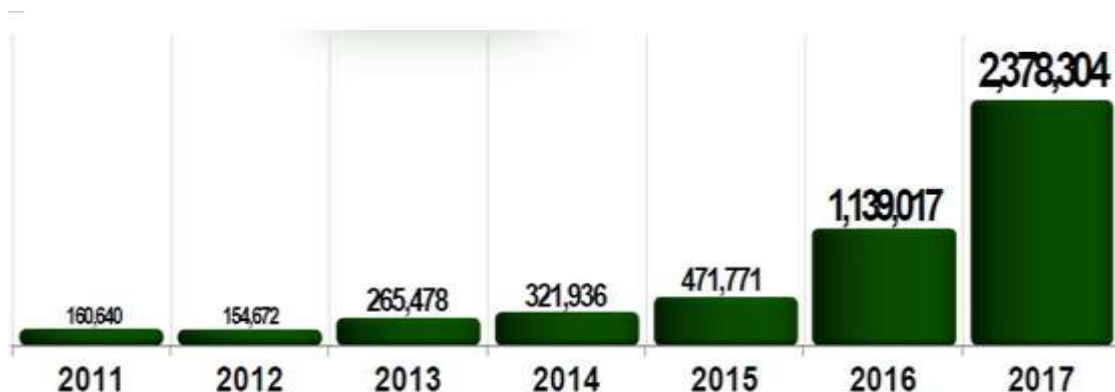
Los medios donde se originó el posible fraude con tarjeta de crédito y débito son: Comercio electrónico (49%), terminal punto de venta (34%), comercio por teléfono (11%) y cajero automático (3%).

Asimismo, la proporción de las quejas en comercio electrónico aumentó considerablemente al pasar de 8 por ciento en 2011 a 49 por ciento en 2017.

Entre enero y septiembre del año pasado, se registraron 2.4 millones de reclamaciones por posible fraude en comercio electrónico, mientras que en 2016 fueron 1.1 millones lo que representa un incremento de 109 por ciento.

Total de reclamaciones por posibles fraudes en comercio electrónico

Enero-septiembre 2017



Fuente: CONDUSEF

Las reclamaciones monetarias de usuarios, tuvieron un incremento de 102 por ciento, al pasar de 1 millón 179 mil 925 a 2 millones 381 mil 523 con respecto al mismo periodo del 2016⁵.

⁵<https://www.gob.mx/condusef/prensa/actualiza-condusef-el-micrositio-de-comercio-electronico-al-mes-de-septiembre-de-2017>

En dicho periodo, hubo un decremento del 5 por ciento en el índice de reclamación por cada 10 mil compras autorizadas, al pasar de 212 en el mismo periodo de 2016 a 202 en el presente periodo⁶.

Sin embargo, una de las principales problemáticas son las formas en las que los delincuentes utilizan técnicas para suplantar la identidad de los dueños de las tarjetas de crédito o débito. En 2016, los delincuentes hicieron operaciones fraudulentas por 2 mil 615 millones de pesos, recursos que minaron el patrimonio de usuarios, instituciones financieras y comercios.

El comercio electrónico juega cada vez más un papel predominante en la economía del país, registrando un crecimiento sostenido durante los últimos años, pero también presenta importantes retos y oportunidades en materia de bancarización, restricciones tecnológicas, políticas comerciales e incentivos fiscales, principalmente.

Es indudable que el comercio continuará creciendo de manera sostenida. Si bien el incremento en el número de operaciones sigue siendo aún mayor, es importante que las instituciones financieras, comercios y usuarios, analicen de mejor manera a qué sitios de comercio electrónico acceden.

En este contexto, es indispensable que los usuarios de dichos servicios tomen las debidas precauciones para evitar ser víctimas de algún tipo de delito como lo es fraude cibernético, en perjuicio de sus derechos y patrimonio.

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en su artículo 4, establece como una de sus facultades, procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

La Comisión debe promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, disposición que se encuentra estipulada en el artículo 5 de la Ley en mención.

⁶https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/269489/CONSEJOS_PARA_TU_BOLSILLO-03112017.pdf

En tal virtud, estamos convencidos de la necesidad de proteger los derechos financieros y patrimonio de los usuarios, por lo que consideramos indispensable que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros siga brindando información para proteger a los usuarios de prácticas delictivas; asimismo, fortalezca las acciones encaminadas a salvaguardar su patrimonio y se atiendan con eficacia y prontitud los casos de las personas afectadas.

Por lo anteriormente expuesto, sometemos a la consideración de esta Soberanía la siguiente propuesta:

PUNTO DE ACUERDO

Único. El Senado de la República exhorta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para que, en el ámbito de sus atribuciones, fortalezca las acciones de supervisión, inspección y vigilancia a los usuarios de tarjetas de crédito, ante el aumento de fraude cibernético, con el objeto de garantizar la protección y defensa de los usuarios.

Dado en el Salón de Sesiones del Senado de la República, a los 07 días del mes de febrero del 2018.

ATENTAMENTE