



13 de marzo de 2017

Hon. Evelyn Vázquez Nieves  
Presidenta  
Comisión de Asuntos del Consumidor y  
Servicios Públicos Esenciales  
Senado  
San Juan, Puerto Rico

Estimada señora Presidenta:

Agradecemos la oportunidad que nos ha dado de expresarnos sobre el Proyecto del Senado Núm. 196, que propone ordenar a toda persona natural o jurídica, que facilite, en el negocio, comercio o servicio que extienda, el uso de máquinas lectoras de tarjetas de débito o de crédito a que solo permita que los tarjetahabientes realicen directamente las transacciones en los mismos, luego de constatada la identificación de rigor. Asimismo, propone hacer compulsorio el uso de un aditamento a manera de escudo o bloqueador visual, del panel numérico de toda máquina lectora de tarjetas, para transacciones que conlleven la entrada de un código o número secreto de identificación personal del usuario, entre otras cosas.

La Exposición de Motivos de la medida plantea que la sociedad puertorriqueña experimenta un clima de gran incertidumbre en sus transacciones comerciales efectuadas mediante el uso de máquina y dispositivos automáticos y electrónicos. De particular preocupación para el autor, es la facilidad con que se puede obtener la información personal de un individuo, a la hora de efectuar una transacción con una tarjeta de crédito o débito. Añade que las medidas ayudarán a atajar la terrible problemática del fraude financiero y del robo de identidad e información personal en Puerto Rico.

Sobre el particular, es importante señalar que el Electronic Fund Transfer Act<sup>1</sup> (EFTA) y las regulaciones implementadas por la Reserva Federal<sup>2</sup> (FRR), proveen medidas para proteger los derechos de los consumidores que realicen transferencias de fondos electrónicas. En específico, esta reglamentación define los derechos básicos y las obligaciones de los usuarios. Estas disposiciones además proveen protección a los consumidores en el uso de tarjetas de débito, depósitos directos, y el uso de tarjetas con cinta magnética o el uso de número personal (pin number). La EFTA incluye provisiones específicas de protección al consumidor en caso de errores en las transacciones, pérdida o robo de las tarjetas o su información. Por ejemplo, la misma limita la responsabilidad del consumidor por cargos no autorizados en caso de robo de la tarjeta o del acceso a un máximo de cincuenta dólares (\$50.00) si el consumidor notifica a la institución financiera dentro de dos días laborables desde que supo de la pérdida o robo. Asimismo, establece la información que se le debe proveer al consumidor antes del uso de su tarjeta.

---

<sup>1</sup>15 U.S.C. 1693 *et seq.*

<sup>2</sup> 12 CFR Ch. X

Por otro lado, vemos que la Comisión de Comercio Federal (FTC) es la agencia nacional encargada de la protección del consumidor. El objetivo de esta entidad es prevenir las prácticas comerciales fraudulentas, y aquellas que puedan ser engañosas y desleales en el mercado mientras promueve la competencia. En esta línea, el FTC ofrece múltiples servicios de orientación en cuanto al fraude con tarjeta de crédito, robo de identidad y otros.

En cuanto al robo de tarjeta de crédito o su información, el FTC plantea que el mismo puede ocurrir de múltiples maneras, “desde prácticas de tecnología cero como revolver la basura, hasta el “pirateo” de alta tecnología.” Ante ello, el FTC propone algunas medidas de protección contra el fraude y el robo de identidad, como por ejemplo:

- No dar el número de cuenta a nadie por teléfono, a menos que sea el dueño de la información quien llame a una compañía que sepa que es confiable.
- Llevar las tarjetas fuera de la cartera o billetera, y solo llevar la tarjeta que necesite para cada salida.
- Durante una transacción, no debe perder de vista la tarjeta y asegurarse de recuperarla antes de marcharse.
- Nunca se debe firmar un recibo en blanco. Se debe trazar una línea sobre todos los espacios en blanco que se encuentren por encima del total.
- Se debe reportar cualquier cargo cuestionable al emisor de la tarjeta.
- No se debe escribir el número de su cuenta en la parte exterior de un sobre.<sup>3</sup>

El FTC además provee un proceso para reportar robo de identidad y una lista de pasos a seguir, así como asistencia en el proceso.<sup>4</sup>

En consideración de lo anterior, en principio no tenemos objeción a que solo se permita que los tarjetahabientes realicen directamente las transacciones luego de constatada la información de rigor. Lo anterior, sin embargo, puede representar una dificultad adicional para que tanto las personas de edad avanzada, los enfermos y encamados y aquellas personas discapacitadas, puedan realizar sus compras y transacciones a través de un familiar, o proveedor de cuidado. Sobre el particular sugerimos que se ausculte la opinión de la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada y de la Defensoría de Personas con Impedimentos.

Ahora bien, tenemos reservas en cuanto la obligación de que toda máquina lectora de débito o crédito contenga un aditamento a modo de escudo o bloqueador visual del panel numérico. Es conocido que el costo de hacer negocios en Puerto Rico se ha elevado considerablemente en años recientes. Asimismo, se ha discutido mucho la necesidad de reducir la reglamentación y los requisitos de hacer negocios en Puerto Rico a modo de aumentar la competitividad. Lo anterior se ha hecho claro tanto por los reclamos del sector privado como la posición planteada por el Gobierno. Nótese que el Plan para Puerto Rico establece que en el Informe de Competitividad Global 2014-15 del Banco Mundial, Puerto Rico ocupa la posición 138, de 144 jurisdicciones, en cuanto al indicador de “Carga de reglamentación gubernamental”. Resulta absolutamente indispensable trabajar con este asunto, según establecido en el mencionado Plan, comenzando por no imponer reglamentación innecesaria adicional.

<sup>3</sup> Véase la página web: <https://www.ftc.gov/es> (visitada el 13 de marzo de 2017).

<sup>4</sup> Véase la página web: <https://www.robodeidentidad.gov/> (visitada el 13 de marzo de 2017).

En esta misma línea, nos oponemos a la imposición de posibles multas adicionales a los comercios. El rol de las agencias gubernamentales en este tipo de asunto tiene que visualizarse como uno mayormente educativo en vez de uno punitivo. Ya los comercios cuentan con innumerables regulaciones mediante las cuales se pueden imponer multas en caso de incumplimiento. Desde asuntos de rotulación, hasta el anuncio de productos, los negocios en Puerto Rico se enfrentan diariamente a una cantidad irrazonable de disposiciones legales por las cuales pueden enfrentar multas considerables ante el primer incumplimiento.

A esos efectos, y tomando en consideración que ya existe reglamentación federal que cumple con la intención legislativa de la medida, recomendamos que no se aprueben leyes repetitivas que impongan mayores costos y responsabilidades al sector privado. Nótese que un consumidor educado puede con mucha facilidad tapar el panel numérico con la mano para evitar que alguien vea su número secreto. Sin embargo, y según señalamos previamente, hay muchas formas de conseguir la información del tarjetahabiente, por lo que entendemos que sería más eficiente educar al consumidor sobre ello y sobre las formas de proteger su información.<sup>5</sup>

Conforme a ello, entendemos que el Departamento de Asuntos al Consumidor debe tomar un rol protagónico en este asunto proveyendo educación e información a los consumidores de modo que éstos puedan tomar medidas para proteger su información.

Por todo lo anterior, la Cámara de Comercio de Puerto Rico se opone a la aprobación de la presente medida según redactada. Esperamos que nuestros comentarios le sean de utilidad a esta Honorable Comisión.

Respetuosamente,

CPA David A. Rodríguez-Ortiz  
Presidente

---

<sup>5</sup> Vemos por ejemplo, que en el 2016, la cadena de restaurantes de comida rápida Wendy's informó que 'hackers' lograron robar información de tarjetas de crédito y débito en 1,025 de sus locales en Estados Unidos. Asimismo, se notificó de un patrón de robo de identidad observado en Puerto Rico en el cual los delincuentes se encontraban fuera de Puerto Rico realizando las transacciones ilícitas en línea. Véase la página web: <http://www.primerahora.com/noticias/policia-tribunales/nota/robodeidentidadenun2x3-1175423/> (visitada el 13 de marzo de 2017).