INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO Y DESARROLLO RECAÍDO EN LOS PROYECTOS QUE MODIFICAN LA LEY N° 20.009, QUE LIMITA LA RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO POR OPERACIONES REALIZADAS CON TARJETAS EXTRAVIADAS, HURTADAS O ROBADAS Y LA LEY N° 19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, CON EL OBJETO DE AUMENTAR LOS GRADOS DE RESPONSABILIDAD Y ESTABLECER NORMAS PREVENTIVAS Y DE SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO.

BOLETINES N°s 5378-03, 5424-03, 5542-03, 5558-03 Y 5868-03-1[1]

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informar sobre los proyectos de ley referidos en el epígrafe, en primer trámite constitucional y reglamentario, sin urgencia, originados en las mociones que a continuación se enuncian:

1.- De los Diputados señores Ceroni, Duarte, González, Insunza, Leal, Pérez don José, Rossi, Tuma, Valenzuela y de la Diputada señora Saa, que garantiza la seguridad de las operaciones y establece la obligación de los proveedores en las venta con tarjetas de crédito o débito, de contar con un sistema biométrico dactilar de verificación de identidad del cliente. Boletín **5378-03**.

2- De los Diputados señores Araya, Díaz don Marcelo, Mulet, Ojeda, Olivares, Sabag, Venegas y de las Diputadas señoras Goic y Sepúlveda, que modifica la ley N° 20.009, en materia de responsabilidad por el uso indebido de tarjetas de crédito. Boletín **5424-03**.

3.- De los Diputados señores Díaz don Marcelo, Galilea, Godoy, Jarpa, Jiménez, Ortiz y Tuma, que modifica la ley N° 20.009, con el objeto de ampliar las normas aplicables a las tarjetas de crédito y los límites de responsabilidad en casos de delitos que afecten a sus titulares. Boletín **5542-03**.

4.- De los Diputados señores De Urresti, Díaz don Marcelo, Escobar, Godoy, Jiménez, Sunico y Tuma, que modifica la ley N° 20.009, aumentando los grados de responsabilidad de los emisores de tarjetas de crédito o débito. Boletín **5558-03**.

5.- De los Diputados señores Encina, Enríquez-Ominami, Jiménez, y de las Diputadas señoras Goic, Muñoz, Pacheco y Pascal, que modifica la ley N° 20.009, con el objeto de establecer normas preventivas y de seguridad en las operaciones de compra efectuadas con tarjetas de crédito. Boletín **5868-03**.

---

[1] La tramitación completa de estos proyectos se encuentra disponible en la página web de la Cámara de Diputados: http://sil.congreso.cl/pags/index.html

Cabe hacer presente que la Comisión, en su sesión ordinaria N° 76, de 02 de septiembre de 2008, acordó -por unanimidad- refundirlos y estudiarlos en conjunto, por cuanto se refieren a materias afines.

I.- <u>CONSTANCIAS PREVIAS</u>.

1.- IDEA MATRIZ O FUNDAMENTAL DE LOS PROYECTOS.

Se modifica la ley N° 20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas y la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el propósito de procurar una mejor protección a los usuarios de las tarjetas de crédito y débito, en caso de mal uso de aquéllas, aumentando la responsabilidad del emisor, estableciendo -al efecto- normas preventivas y de seguridad.

2.- NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

No hay.

3.- TRÁMITE DE HACIENDA.

No existen normas en esta situación.

4.- LOS PROYECTOS FUERON APROBADOS, EN GENERAL, POR UNANIMIDAD.

VOTARON A FAVOR LOS DIPUTADOS **ARENAS,** DON **GONZALO**; **DÍAZ**, DON **MARCELO**; **JARPA**, DON **CARLOS ABEL**; **LEAL**, DON **ANTONIO**; **VALLESPÍN**, DON **PATRICIO** Y **TUMA**, DON **EUGENIO**.

5.- SE DESIGNÓ DIPUTADO INFORMANTE AL **SEÑOR MARCELO DÍAZ DÍAZ.**

****

La Comisión contó con la asistencia y colaboración de los señores: **Gustavo Arriagada**, Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras; **José Manuel Zavala**, Director de Estudios de esa entidad; **José Roa,** Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC); **Alejandro Alarcón**, Gerente General de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, **José Manuel Montes**, Fiscal de esa entidad, y doña **Valeria Maira**, Economista; **Rodrigo Undurraga**, Fiscal de la empresa Transbank S.A.; **Raimundo Bordagorry**, Gerente General de la empresa SEGURITEX, y **Andrés Irarrázabal**, Gerente de Desarrollo de Negocios del Banco de Crédito e Inversiones.

****

II. <u>ANTECEDENTES.</u>

MOCIÓN QUE GARANTIZA LA SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES Y ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LAS VENTA CON TARJETAS DE CRÉDITO O DÉBITO, DE CONTAR CON UN SISTEMA BIOMÉTRICO DACTILAR DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD DEL CLIENTE. BOLETÍN 5378-03.

Señalan sus autores que en nuestro país existen más de 10 millones de clientes de las multitiendas que administran tarjetas de crédito.

El sistema funciona a través de una cuenta corriente de crédito cuya expresión física es una tarjeta de plástico con banda magnética que contiene los datos básicos del cliente.

Para comprar y usar el crédito aprobado, el cliente sólo debe estar en posesión de la tarjeta y de su carné de identidad. Es perfectamente posible comprar sin la tarjeta; es posible que la tienda emita una tarjeta en el mismo momento en que el cliente desea.

El gran problema aparece cuando estas tarjetas son robadas o extraviadas y usadas de modo fraudulento. La ley 20.009, publicada en el Diario Oficial el 1 de abril de 2005, establece que el cliente podrá limitar su responsabilidad en el evento que su tarjeta sea usada de un modo fraudulento, debido al extravío, hurto o robo de ésta, para lo anterior es necesario que el cliente de aviso de pérdida de la tarjeta y solicite el bloqueo de la misma, pero esto sólo funciona si el cliente da cuenta de inmediato del robo o extravío, pero generalmente esto no sucede y la víctima del robo o hurto lo advierte después de haber pasado algún tiempo, lo que implica un grave riesgo, puesto que en el tiempo que media entre el robo o hurto y el bloqueo de la tarjeta, esta ya ha sido usada de un modo inescrupuloso y fraudulento.

Además del uso fraudulento descrito precedentemente, existen otros tipos de fraude, como por ejemplo:

.- *Skiming* que consiste en la clonación de tarjetas de crédito y débito con el empleo de dos dispositivos; uno sobrepuesto en los cajeros automáticos que captura la información de la banda magnética de la tarjeta de crédito o débito y otro dispositivo falso de porta folleto que contiene una micro cámara que captura la clave secreta de la tarjeta y mediante una antena trasmite la información a un receptor ubicado hasta una distancia de 200 metros.

.- *Robo de Identidad o Suplantación* en donde el ladrón se hace pasar por la víctima para usar una tarjeta o una cuenta bancaria existente. Este tipo de fraude tiene variantes más perniciosas, A) cuando el delincuente se hace emitir tarjetas o cuentas nuevas con el nombre de la víctima (es un fraude difícil de detectar y de solucionar porque suele permanecer sin detectar por largo tiempo); B) cuando los piratas cibernéticos jaquean las redes y roban claves de acceso y números de tarjetas. La velocidad del delito es tal, que cuando los afectados logran descubrirlo suele ser demasiado tarde.

Añaden que cada día aparecen más casos de uso fraudulento de estas tarjetas con consecuencias de gran envergadura para el cliente. En los últimos casos conocidos y difundidos por los medios, el cliente ha debido entrar en un juicio civil y tener que esperar varios años su resolución, con una serie de inconvenientes y costos asociados. Sólo últimamente, la justicia ha venido fallando a favor del cliente.

Expresan que es difícil conocer el volumen total de estas compras fraudulentas, debido a que la banca en general cuando ocurre un fraude o delito informático, antes de investigar devuelve la cifra afectada al cliente y después investiga, pero nunca entrega el valor total del fraude en pesos, al parecer, para proteger su imagen y no generar desconfianza en sus clientes. De hecho, algunos bancos han creado el seguro contra fraudes en el ciberespacio, el cual se puede obtener por una módica suma mensual, pero obviamente tiene un tope de dinero de cobertura.

Sin embargo es posible inferir que la cantidad de dinero que involucra es enorme así como es enorme la cantidad de personas que deben sufrir estos inconvenientes.

Todos los problemas señalados precedentemente, en especial el uso fraudulento de tarjetas de crédito extraviadas, hurtadas o robadas, no se presentarían si existiera un sistema de reconocimiento del cliente, mediante el cual el vendedor no tenga duda alguna que quien esta enfrente es realmente quien dice ser.

En esta era digital en la que nos encontramos, en un país dedicado en masa a la actividad del consumo y con ingresos nacionales crecientes, mejorar las medidas de seguridad para las operaciones con tarjetas de crédito es perfectamente posible, ya que hoy en día existe tecnología suficiente para identificar sin ningún tipo de dudas, y en forma instantánea a las personas que utilizan estos servicios.

Proponen que se establezca como obligatorio el uso de un sistema de identificación del cliente a través de la huella digital, obligación que estará inserta en el texto de la ley sobre protección a los derechos de los consumidores. Lo anterior, dará seguridad tanto a los clientes como a los proveedores.

Explican que un sistema como el propuesto tiene un sinnúmero de ventajas, ya que las huellas dactilares son únicas, se forman a partir de la sexta semana de vida intrauterina y no varían en sus características a lo largo de toda la vida del individuo. Ellas están constituidas por rugosidades que forman salientes y depresiones. Las salientes se denominan crestas papilares y las depresiones surcos interpapilares. En las crestas se encuentran las glándulas sudoríparas. El sudor que éstas producen contiene aceite, que se retiene en los surcos de la huella, de tal manera que cuando el dedo hace contacto con una superficie, queda un residuo de ésta, lo cual produce un facsímil o negativo de la huella.

Las huellas digitales son únicas e irrepetibles aún en gemelos idénticos, debido a que su diseño no está determinado estrictamente por el código genético, sino por pequeñas variables en las concentraciones del factor del crecimiento y en las hormonas localizadas dentro de los tejidos. Cabe señalar que en un mismo individuo la huella de cada uno de sus dedos es diferente.

Son diversas las empresas administradoras de créditos que utilizan este sistema en la identificación de sus clientes, por ejemplo Falabella y CMR, en su red de cajeros automáticos, La Polar al momento en que los clientes adquieren la tarjeta. Asimismo, la mayoría de las Isapres utilizan este sistema en la venta de bonos, y ya varios servicios públicos como las Municipalidades utilizan el lector de huella digital para controlar la entrada y salida de sus funcionario/as.

Concluyen que saber reconocer quien es el cliente es una gestión básica en la venta al crédito. Por ello, se propone que la ley obligue a estas empresas a incorporar esta tecnología en todos sus puntos de venta, de esta manera el sistema se independiza de la tarjeta plástica y este artefacto solo sirve para activar el sistema pero pierde valor como medio de verificación de identidad.

****

MOCIÓN QUE MODIFICA LA LEY N° 20.009, EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD POR EL USO INDEBIDO DE TARJETAS DE CRÉDITO. 5424-03.

Justifican esta iniciativa sus autores, toda vez que hace un tiempo se detuvo a un ingeniero informático que habría realizado estafas por $20 mil millones, pero que pueden alcanzar los $40 mil millones, de acuerdo a estimaciones preliminares, el cual se desempeñaba como ejecutivo de la empresa operadora de tarjetas de crédito Transbank, hasta ahora el único detenido en el caso de clonación y uso de códigos de unos 20 mil clientes de instituciones bancarias y casa comerciales.

Añaden que según datos entregados a la Comisión de Seguridad de la Cámara Nacional de Comercio por el Comisario Daniel Lancino, de la brigada de delitos económicos de la Policía de Investigaciones de Chile, los casos de utilización por terceros de tarjetas robadas o hurtadas, de clonación por medios técnico-mecánicos, de clonación por obtención fraudulenta de base de datos y de su uso fraudulento en pagos y compras por Internet con la información contenida en las tarjetas de crédito, han aumentado considerablemente, ya que en el 2005 se reportaron 37, el año 2000, 245 casos y el 2007, hasta la fecha, 399 de ellos.

Sin embargo nuestra legislación no sanciona en la ley N° 20.009, a quien sustrae la información necesaria para operar de manera fraudulenta con dichos instrumentos. De forma tal que esta hipótesis no se encuentra abordada y si bien, protege -en términos generales- a los usuarios de éstas, no considera la obligación de los establecimientos afiliados de verificar la identidad de quien utiliza a nombre del titular de modo fraudulento dichos instrumentos, y tampoco exige al usuario identificarse en los mismos términos.

Desde esta perspectiva, los derechos del tarjetahabiente serán los de adquirir bienes y servicios en el establecimiento o establecimientos afiliados, los cuales recepcionan la tarjeta y eventualmente, tener derecho a solicitar avances en efectivo.

Respecto de las obligaciones del tarjetahabiente éstas se refieren principalmente a pagar al emisor el crédito concedido o las

cuotas de dichos bienes y servicios en la fecha y forma convenida y estipuladas en el contrato, pagar la comisión que exija el emisor y la mantención de dicho instrumento, comunicar inmediatamente al emisor u operador su pérdida , hurto o robo, identificarse en los establecimientos afiliados , entregando su cédula de identidad para que sea confrontada con los datos de la tarjeta; firmar el comprobante respectivo; no podrá transferir su uso por su carácter de intransferible; conservar la tarjeta y en caso de caducidad de ésta destruirla.

Desde el punto de vista del emisor sus obligaciones serán las de entregar crédito por un monto que puede ser limitado, una vez al mes deberá enviar un estado de cuenta que contendrá información detallada de su actividad por parte del tarjetahabiente y los cobros necesarios para su mantención y su comisión.

A su vez, los establecimientos afiliados deberán aceptar la tarjeta presentada, solicitar cédula de identidad, verificar que los datos que ésta señala correspondan a los del tarjetahabiente y solicitar la firma del comprobante.

Sin embargo, en nuestra legislación no se establece la obligación de comprobar la identidad por medio de la cédula nacional de identidad.

Concluyen que con el fin de evitar las lamentables situaciones que se han podido verificar en los últimos años, es que consideran imperioso regular esta situación

****

MOCIÓN QUE MODIFICA LA LEY N° 20.009, CON EL OBJETO DE AMPLIAR LAS NORMAS APLICABLES A LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y LOS LÍMITES DE RESPONSABILIDAD EN CASOS DE DELITOS QUE AFECTEN A SUS TITULARES. 5542-03.

Recuerdan los autores de esta moción que el 1 ° de abril de 2005, se publicó la ley N° 20.009, en virtud de la cual se limita la responsabilidad de los usuarios por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas.

Explican que en su artículo 1°, se contempla la posibilidad que el usuario o tarjetahabiente de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras o casas comerciales, limite su responsabilidad en los casos de hurto, robo o extravío, dando el aviso pertinente al organismo emisor, para cuyo efecto este último debe proveer los servicios de comunicación, de acceso gratuita y permanente que permitan recibir y registrar dichos avisos. En dicho caso, el artículo 2° del mismo cuerpo legal, prescribe que las tarjetas quedan bloqueadas de inmediato.

Aclaran que no obstante que estas medidas legales son plenamente acertadas, se omitió sin embargo incluir a las tarjetas que son emitidas por las empresas o sistemas de transporte colectivo, tales como el Transantiago, ferrocarril metropolitano (METRO) y los ferrocarriles regionales o similares que se implementen a futuro, las que en nuestro concepto también; deben ser protegidos en la forma señalada.

Por otra parte, es un hecho bastante frecuente que el usuario no siempre se percata de inmediato del hurto, robo o extravío de su tarjeta, dando el aviso correspondiente después de transcurrido algún tiempo, lo que permite a quien la ha sustraído o hallado, usarla fraudulentamente durante el lapso que media entre el momento en que efectivamente desapareció cae la esfera de acción de su propietario y desde que se informa el hecho para su bloqueo, lo que obviamente causa un grave perjuicio para el tarjetahabiente.

En tal virtud, estiman que la limitación de responsabilidad debe operar no sólo a contar del bloqueo de la tarjeta respectivo, sino que al momento de ocurrida su desaparición en forma real y antes de ser bloqueada, para cuyo efecto pueden emplearse sistemas de seguridad de dos establecimientos comerciales o bancarios, tales como registros fílmicos o de grabación, que permitan establecer que una persona distinta a su titular la ha operado en el periodo posterior a su extravío, robo o hurto y antes del bloqueo.

Asimismo, consideran que las figuras delictivas contempladas en el artículo 5° de la ley N° 20.009, no solo deben incluir a las tarjetas de crédito y débito, sino que también a las emitidas por los sistemas de transporte ya mencionados.

****

MOCIÓN QUE MODIFICA LA LEY N° 20.009, AUMENTANDO LOS GRADOS DE RESPONSABILIDAD DE LOS EMISORES DE TARJETAS DE CRÉDITO O DÉBITO. BOLETÍN 5558-03.

Precisan los patrocinantes de este proyecto que los fraudes cometidos mediante tarjetas de crédito o débito "clonadas", extraviadas o sustraídas se han convertido en una gran preocupación durante el último tiempo. Tanto el número como la entidad de dichos fraudes han dejado en evidencia el grado de desprotección en que se encuentran los usuarios comunes y corrientes de dichas tarjetas. .

Los antecedentes anteriores han motivado la presentación de algunos proyectos de ley destinados a mejorar la situación de los tarjetahabientes. Por un lado, se ha intentado limitar la responsabilidad del usuario cuando el receptor del instrumento no ha verificado que la identidad del usuario corresponde a la del titular, y a la vez tipificar la clonación de tarjetas como delito (cf. Boletín N° 5424-03). Por otro lado, se ha intentado proteger a los titulares de tarjetas en tanto consumidores, estableciendo una obligación de indemnizar en caso que el proveedor de bienes o servicios sea negligente al verificar la identidad del usuario (cf. Boletín N° 5299-03).

Si bien la finalidad de protección que buscan las dos iniciativas parlamentarias referidas precedentemente es loable, los mecanismos en ellas diseñados resultan insuficientes o inadecuados para dar una solución práctica al problema.

Desde un punto de vista económico y técnico-jurídico la forma más eficiente de enfrentar este problema es .diseñar reglas que atribuyan la responsabilidad por los riesgos derivados del uso indebido de tarjetas de crédito o de débito a quien está en mejor posición para evitarlos: las entidades emisoras de ellas, esto es, las instituciones financieras y

casas comerciales[2]. No hay razón para radicar los costos de una defraudación en el titular de la tarjeta cuando es el emisor quien tiene mayor capacidad para tomar medidas que eviten dichas defraudaciones, por ejemplo, detectando patrones de consumo poco habituales. Es por esto que el mecanismo de los seguros tampoco es la solución óptima ya que no entrega incentivos para que las instituciones emisoras tomen medidas destinadas a evitar el mal uso de sus tarjetas; terminan trasladando el financiamiento del mecanismo totalmente al usuario, y dejan en desprotección a quien no lo contrata.

Opinan que la solución que aquí se propone puede implementarse en forma fácil y eficiente mediante una limitación de responsabilidad en caso de sustracción o clonación a partir de ciertos montos mínimos. Pasado cierto monto mínimo razonable que incentive al titular a cuidar su tarjeta, la institución financiera debe ser responsable por las perdidas que el titular sufra en caso de que su tarjeta haya sido objeto de sustracción o clonación y de posterior mal uso por un tercero. De esta forma, existirán suficientes incentivos para que las instituciones emisoras diseñen los mecanismos que estimen más adecuados para velar por la seguridad de las transacciones que aprueban. Particularmente, tendrán buenos incentivos para implementar mecanismos modernos destinados a identificar que efectivamente sea el titular de la tarjeta quien esté haciendo uso de ella, establecer mecanismos de resguardo más exigentes frente a operaciones de montos altos, etcétera.

La idea es modificar la ley N° 20.009, y establecer que el emisor de la tarjeta será responsable de las operaciones cuyo monto exceda de una unidad de fomento, realizadas con tarjetas extraviadas, sustraídas o falsificadas por cualquier medio, incluso si ellas se han realizado con anterioridad al correspondiente aviso que realice el titular. Tratándose de operaciones realizadas con posterioridad al aviso correspondiente, la responsabilidad del emisor se presumirá de derecho.

****

MOCIÓN QUE MODIFICA LA LEY N° 20.009, CON EL OBJETO DE ESTABLECER NORMAS PREVENTIVAS Y DE SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES DE COMPRA EFECTUADAS CON TARJETAS DE CRÉDITO. BOLETÍN 5868-03.

Argumentan los autores de esta moción que actualmente, en nuestro sistema financiero conviven dos tipos de emisores de tarjetas de créditos: los Bancos (cuyas tarjetas se denominan comúnmente tarjetas de créditos bancarias); y otros emisores, donde encontramos principalmente a casas comerciales (cuyas tarjetas se denominan tarjetas de crédito "no bancarias").

Acotan que la principal regulación de las tarjetas de crédito está dada por el ámbito administrativo, donde encontramos las normas del capítulo III. J.1 del compendio de normas financieras del Banco Central de Chile. Esta regulación contiene una serie de obligaciones para los emisores y operadores de tarjetas de crédito que se manifiesta, principalmente, en los siguientes aspectos: Deber de Registro; Facultad de fiscalización; Facultad normativa; y Facultad sancionadora.

---

[2] Sobre esto y lo que sigue, véase la columna de opinión del economista Eduardo Engel: “Clonación de tarjetas: ¿qué hacer?", en La Tercera 28.10.2007.

Añaden que a nivel legal, y con carácter de aplicación general, se encuentran dos cuerpos normativos que dicen relación con el contrato de crédito: la ley N° 18.010 sobre operaciones de crédito de dinero, que contempla la regla general en materia de regulación de intereses, estableciendo el interés máximo convencional que se puede cobrar por dichas operaciones y la sanción aplicable ente al incumplimiento de dicha regla; y la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, que contempla un título especial referido al otorgamiento de créditos al consumidor. Sin embargo, se estima mayoritariamente que estas disposiciones no son aplicables a emisores y operadores de tarjetas de crédito ya que, según esta parte de la doctrina, dichas normas regularían sólo las operaciones que se refieran a créditos directos concedidos por el "proveedor".

La única ley de aplicación especial dirigida exclusivamente a las tarjetas de crédito, es la ley N° 20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones registradas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas.

En efecto, la mencionada ley dice relación con la limitación de responsabilidad de los usuarios respecto de hechos producidos con posterioridad al extravío, hurto o robo de la tarjeta, pero nada dice en relación con la prevención de tales acontecimientos. Mucho menos lo hace la normativa de aplicación general, o la de carácter administrativo, que se manifiesta, principalmente, en una mayor fiscalización a los emisores u operadores de tarjetas de crédito. No existe, por tanto, en nuestro país, ningún cuerpo legal que garantice la seguridad en las operaciones de compra con estos medios de pago. La adopción de las medidas que existen para prevenir futuros fraudes en las operaciones mencionadas, ha correspondido generalmente a los diferentes actores del mercado, esto es, a los propios emisores u operadores de tarjetas de créditos, medidas que por tanto quedan comprendidas siempre dentro del campo de la autorregulación.

Si se analiza la tendencia mundial en lo que respecta a las medidas que se han adoptado para propender a la seguridad de las operaciones efectuadas con tarjeta de crédito, podemos percatarnos que, al igual que en nuestro país, las soluciones que se han dado a esta problemática han sido generalmente asumidas por los emisores u operadores de tarjetas de crédito, instaurando medios de seguridad de última generación a fin de impedir los fraudes derivados de tales operaciones.

Hoy en día, el mecanismo de prevención contra fraudes más utilizado por los emisores y operadores internacionales de tarjetas de crédito (a modo de ejemplo, se utiliza de manera obligatoria en la Comunidad Europea), es la tecnología de tarjetas con sistema EMV chip, que consiste en una tarjeta que reemplaza la banda magnética de las actuales tarjetas por un chip, el cual no es clonable. Asimismo, como otra medida de seguridad aplicable, se ha optado por reemplazar la obligación del titular de firmar el comprobante de la operación con la tarjeta, por el deber de ingresar un código (PIN).

En consecuencia, no existe en Chile una normativa especial relativa a las medidas de seguridad que deben adoptarse al momento de efectuar operaciones de compra con tarjeta de crédito, a fin de prevenir eventuales fraudes. Lo que existe más bien, en la ley N° 20.009, son normas que tienen aplicación a posteriori, una vez que el fraude, hurto, robo o extravío ya ha tenido lugar.

Dicen que esto sumado al hecho de que en nuestro país no existe al parecer la intención oficial de legislar al respecto, pero que a todas luces se hace indispensable contar con una legislación más acorde con los tiempos y tecnologías actuales, de tal manera de dotar a estas operaciones cada vez más frecuentes, de mayor seguridad, es que venimos en proponer la presente moción parlamentaria. De más esta mencionar que una modificación en este sentido, es de interés no sólo para los usuarios del sistema, sino que también para los operadores u emisores de tarjetas de crédito pues, de conformidad con la Ley N° 20.009, son estos últimos los responsables por las operaciones realizadas por terceros cuando el titular ha cumplido con dar los avisos de hurto, robo o extravío de conformidad a la ley. Se puede concluir entonces, que mientras mayores sean los esfuerzos por establecer medidas preventivas, el número de eventuales fraudes podría reducirse considerablemente.

Sostienen que la presente propuesta legislativa pretende modificar la ley N° 20.009, de tal manera de incorporar en su normativa una. medida de carácter preventiva, dotando así de mayor seguridad a las operaciones de compra efectuadas con tarjetas de crédito, sean bancarias o no bancarias, y que consiste en establecer la obligación para el proveedor de ventas y servicios de exigir, al momento de efectuar la operación de compra con la tarjeta de crédito, el ingreso de un código verificador de compra o clave de seguridad, tal como sucede actualmente con las tarjetas de débito bancarias, a través del sistema Redcompra, administrado por la empresa Transbank.

****

DESCRIPCIÓN DE LAS MOCIONES.

La moción individualizada con el número 5378-03, mediante un articulo único -que incorpora un artículo 43 bis, en la ley N° 19.496- establece a los proveedores, en el caso de compraventa mediante tarjetas de crédito o débito, la obligación de utilizar un sistema de identificación del cliente a través de la transmisión de datos biométricos que permitan la lectura instantánea de la impresión dactilar del cliente, que impida su uso indebido o fraudulento.

La moción individualizada con el número 5424-03, mediante un artículo único -que modifica los artículos 4º y 5º de la ley N° 20.009-, exime de responsabilidad al tarjetahabiente por las operaciones realizadas por terceros en el caso que el receptor del instrumento no constate que la identidad de quien lo presenta corresponda a la de su titular y establece el delito de clonación de tarjetas.

La moción individualizada con el número 5542-03, mediante un artículo único -que modifica los artículos 1º, 4º y 5º de la ley N° 20.009-, agrega, además de la tarjetas de crédito, a las tarjetas de débito y a las emitidas por las empresas o sistemas de transporte colectivo, y releva de responsabilidad al tarjetahabiente en los casos que las tarjetas hayan sido usadas fraudulentamente por personas ajenas a su titular, con posterioridad al robo, hurto o extravío de las mismas, pero antes del aviso para su bloqueo, si se acredita dicha circunstancia mediante sistemas de registros fílmicos y de grabación.

La moción individualizada con el número 5558-03, mediante un artículo único -que modifica los artículos 1º, 3º y 5º de la ley N° 20.009-, incluye a las tarjetas de débito; establece que los tarjetahabientes no

serán responsables por las operaciones cuyo monto exceda de una unidad de fomento realizadas por un tercero, cuando su tarjeta haya sido objeto de hurto, robo, extravío o falsificación de cualquier naturaleza; prescribe que las cláusulas que busquen eximir o atenuar la responsabilidad del emisor por operaciones realizadas por un tercero distinto al tarjetahabiente por hurto, robo, falsificación o extravío de la tarjeta, se tendrá por no escritas, y consagra el delito de clonación de las tarjetas.

La moción individualizada con el número 5868-03, a través de un artículo único -que modifica el artículo 1º de la ley N° 20.009-, establece medidas de prevención y seguridad en las operaciones con tarjetas de crédito para evitar fraudes y asegurarla identidad del tarjetahabiente , en orden a establecer la exigencia de un código verificador de compra o clave de seguridad de cuatro dígitos, cuando se realice la operación de compra con la tarjeta de crédito.

III.- <u>INTERVENCIONES,</u>

Don **Gustavo Arriagada**, Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras comentó que una primera consideración que se debe tener presente es que las transacciones realizadas a través de tarjetas se pueden dividir en: aquellas que son efectuadas por el tarjetahabiente en forma presencial y aquellas que no son presenciales. Asimismo, se pueden considerar dentro de esta división aquellas transacciones que son efectuadas localmente y aquellas que son efectuadas en el exterior.

Acerca de las transacciones no presenciales, la Superintendencia considero primordial abordar en primer lugar la seguridad de aquellas transacciones no presenciales,[1] en las que se expone al cliente a un mayor riesgo de fraude, tanto local como internacional. Para ello se implementó en el primer semestre de este año un sistema de autenticación a través de claves, las que en algunos casos son dinámicas y en otros de fijas. Ello permitiría reducir considerablemente el porcentaje de defraudaciones.

Para el caso de transferencias de fondos, durante el año 2007 y primer semestre del 2008 se implementó un esquema de seguridad denominado de autentificación robusta, que consiste en la utilización de dos factores de autentificación del cliente. Este sistema permitió la transferencia en línea de fondos entre clientes de distintos bancos, en tiempo real y con mayor seguridad.

Para el caso de las transacciones presenciales, es decir, transacciones que se efectúan en dispositivos tales como: Cajeros Automáticos y Terminales de punto de venta, ubicados en los diferentes comercios e instituciones bancarias a lo largo de todo el país, la seguridad de dichas transacciones se ha centrado en la actualización y mejoramiento de algunos procesos operativos y tecnológicos.

Un elemento a considerar es que el sistema de pago con tarjetas de crédito en nuestro país ha sido regulado desde sus inicios, entre otros aspectos, por las marcas internacionales, las que han dictado diversas normas, siendo una de ellas las que corresponden a la seguridad de la tarjeta, específicamente la banda magnética. Por lo que cualquier modificación a nivel

---

[1] Estas transacciones son las que se realizan utilizando canales remotos como son Internet y banca telefónica.

local tiene que considerar lo normado por dichas marcas, situación que se enmarca en los respectivos contratos.

A nivel local en la ejecución de este tipo de transacciones existen varios actores con diferentes roles y responsabilidades, como son, los emisores, comercios afiliados y los clientes, que usan la tarjeta.

Hoy en día las medidas de mitigación de riesgos en el uso de Tarjetas han avanzado desde la incorporación de número secreto en las tarjetas de débito y crédito, para realizar algunas operaciones (avances en efectivo), hasta la incorporación de varios elementos de seguridad en las bandas magnéticas de las tarjetas.

La sofisticación del actuar de las bandas que comenten delitos de adulteración y clonaciones ha llevado a determinar dos tipos de acciones en el ámbito de seguridad.

1. Incorporación de PIN en tarjeta de crédito.

En el segundo semestre del presente año, se consideró oportuno abordar las transacciones de tipo presencial, estableciéndose como primer objetivo la homologación del uso del PIN en todo tipo de operaciones que efectúa el cliente, es decir tanto con tarjetas de debito como tarjetas de crédito, de manera de dificultar su utilización fraudulenta.

Esto implica varios cambios en la industria, como por ejemplo, consolidar la autorización y validación de tarjetas de crédito en una empresa operadora, labor que está en su etapa final, como la modificación de sus plataformas tecnológicas, lo que debería concretarse en el transcurso de este año.

Durante el año 2009, esperamos que todas las compras que se efectúen en el comercio con tarjeta de crédito s e efectúen si el cliente hace uso de su PIN, y para esto, paralelamente, se debe efectuar el cambio de los dispositivos que están en el comercio para que acepten esta nueva forma de operar.

Asimismo, el incorporar el PIN en todo tipo de tarjetas, requiere un cambio en los hábitos de compra de las personas, por lo que entendemos que habrá un período de adaptación de los usuarios de estos servicios.

2. La incorporación de un segundo factor de autentificación para el cliente.

Este proceso es símil de la actual operatoria del sistema de transferencias de fondos en línea vía Internet y constituye la siguiente etapa en el incremento de la seguridad.

Es decir, en los próximos años toda compra por medio de una tarjeta de crédito será con PIN más otro factor de autentificación que determinara durante el próximo año.

La implantación del segundo factor, por las empresas bancarias, depende, por una parte de que el parque de cajeros automáticos y puntos de venta en el comercio haya sido reemplazado o

actualizado, y de las adaptaciones tecnológicas y operacionales que tendrán que efectuar las instituciones participantes.

Con esta estrategia se pretende disminuir al mínimo la utilización fraudulenta de este tipo de tarjetas, siendo la cédula de identidad un elemento más en la autentificación del cliente.

Otras medidas que en forma paralela se pretenden implementar son:

Implementación de buenas prácticas para cambio de PIN (que sea obligatorio el cambio de clave una vez transcurridos cierto plazo de años, propuesta de cambio de número secreto PIN obligatorio para activación de la tarjeta).

Evaluación de proyectos de tecnología Chip, biometría etc., lo que se encuentra en estudio o diferentes niveles de aplicación.

Incorporación al modelo de cambio de plásticos, la renovación periódica de la seguridad de la banda magnética.

Coordinación de una campaña periódica para difundir las buenas prácticas para la protección de la información del cliente.

CLONACIÓN DE TARJETAS BANCARIAS

La mayor parte de los fraudes proviene de la utilización de tarjetas extranjeras en establecimientos comerciales chilenos y también por operaciones a través de Internet (aproximadamente el 50% son por este último medio). En la mayoría de los casos, los fraudes con presencia de plástico se producen por la utilización de skimmer[3] en comercios donde los delincuentes se asocian con los vendedores de lugares masivos para clonar las tarjetas.

Añadió que, por otra parte, es importante considerar cómo se asume actualmente la Responsabilidades en el caso de fraudes.

La determinación de la responsabilidad de pago, ante el fraude se define en el banco e involucra una serie de análisis que se hacen con información de las huinchas de auditoría, cuadraturas de las cajas, patrón de comportamiento del cliente y otros antecedentes aportados.

En términos generales, en caso de extravío o robo de la tarjeta, después del bloqueo solicitado por el cliente, responde el Banco. Antes del bloqueo hay que determinar si hubo presencia de plástico y clave, en cuyo caso responde el cliente. De lo contrario responde el Banco (esto es para el tema de los giros por cajero).

Si se trata de compras realizadas en el comercio hay que determinar si éste cumplió con el deber de identificación (Rut en el voucher de compra), si no lo hizo paga el comercio a través de Transbank. Si el Rut está correcto responde el cliente.

[3] 1 Lector de tarjetas que roba los datos de la banda magnética arrastrando la tarjeta y es capaz de reproducirla en un plástico nuevo. Cualquier movimiento que se haga con esa tarjeta será de costo del titular de la tarjeta clonada.

En el caso de clonación de tarjetas, el delincuente puede operar en colusión con determinados comercios o hacer transacciones a través de Internet, lo que hace muy difícil la detección del ilícito y por lo tanto determinar la responsabilidad. No obstante ello, en el caso de las compras fraudulentas a través de Internet, normalmente responde el comercio, especialmente cuando el servicio no tiene clave de autenticación. Sin embargo si se logra comprobar presencia de clave y demás datos de identificación (incluso la segunda clave en caso que el banco lo requiera), responde el cliente.

En el caso en que el banco no pueda resolver el problema de su cliente, el banco envía el reclamo a Transbank quien hace los análisis y determina la responsabilidad de pago en base a los Manuales de Contracargos de las Marcas (Visa, MasterCard y AMEX).

Finalmente, respecto a los proyectos en análisis, estimó importante considerar:

.- El papel que juega el cliente en la protección de sus datos.

.- Eximir al tarjetahabiente de responsabilidad, podría en cierta forma liberarlo del cuidado básico que debe tener en el uso de la tarjeta y, por consiguiente, quitar todo incentivo en la protección del instrumento de pago.

.- En cuanto a la presunción de responsabilidad del emisor por operaciones realizadas con posterioridad al bloqueo, relató que de los casos que se presentan ante la Superintendencia en el 100% de ellos los bancos responden por las transacciones efectuadas con posterioridad.

.- En cuanto a la exigencia de verificar la identidad del titular de la tarjeta, se puede decir que en la mayoría de las transacciones que hoy se cursan con tarjetas de crédito, se exige la firma de un voucher y la cédula de identidad. Por otra parte, esperan que por medio de la incorporación del PIN en las tarjetas de crédito el uso fraudulento de este instrumento disminuya.

Reiteró que un elemento importante a considerar es la incidencia de los contratos firmados con las marcas internacionales, en el sistema de pago con tarjetas de crédito en nuestro país. Por lo que cualquier modificación a nivel local tiene que considerar lo normado por dichas marcas, situación que se enmarca en los respectivos contratos, en lo referido al traslado de responsabilidad absoluta desde el cliente al emisor.

****

Don **Alejandro Alarcón**, Gerente General de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, opinó que las mociones, en términos generales, tratan cuatro materias relacionadas con los medios de pago, a saber:

1. homologar a las tarjetas de crédito las de empresas o sistemas de transporte colectivo.
2. disponer de nuevas conductas constitutivas del delito de “uso fraudulento de tarjeta de crédito o débito”.

3. establecer mecanismos de autentificación de los titulares de las tarjetas.
4. limitar la responsabilidad de los tarjetahabientes frente al uso indebido o fraudulento de su tarjeta.

Precisó que los sistemas de tarjetas de crédito y de débito son estructuras globalizadas, en el sentido que han sido creados y establecidos en prácticamente todas las latitudes del planeta por las denominadas marcas internacionales o asociaciones internacionales de medios de pago (visa, mastercard, american express, diners club, jcb, discover), las cuales han dispuesto de las normativas y reglamentaciones que las regulan, a las que deben someterse todos sus participantes. Chile no está ni puede estar ajeno a estas regulaciones.

En consecuencia, las reglamentaciones locales deben tener en consideración estas normativas, las cuales no sólo permiten el funcionamiento del mercado de las tarjetas emitidas en Chile operando localmente, sino que además que estas tarjetas puedan operar en el extranjero y que tarjetas emitidas en el extranjero pueden operar en chile. vale señalar que cerca de un 20% de los montos de las operaciones de compra que se realizan en Chile son ejecutadas con tarjetas emitidas en el extranjero, por lo que el sistema local no puede independizarse de la operatoria global que permite esta interacción, a su vez, aproximadamente un 16% de las operaciones de compra de tarjetas emitidas en Chile son efectuadas en establecimientos extranjeros, obviamente sobre la base de un sistema de autentificación aceptado por las asociaciones internacionales de pagos y aplicable a todos los participantes del sistema.

Por otra parte, los sistemas de medios de pago están en constante evolución, especialmente por el vertiginoso desarrollo tecnológico y de las comunicaciones. Las formas de transmitir y autorizar transacciones, de autentificar a los titulares, los mecanismos de seguridad de las tarjetas y de las transmisiones, los equipamientos informáticos, las aplicaciones computacionales, etcétera, siguen en constante evolución, por lo que las regulaciones locales no deben disponer de formas únicas para el debido funcionamiento de estos sistemas, ya que a poco andar estarán obsoletas. Es por ello, que las leyes deben ser lo más generales posibles, manteniendo su neutralidad respecto de determinados mecanismos, metodologías, tecnologías o funcionalidades que fijan una manera de hacer las cosas.

Afirmó que la estructura regulatoria vigente en Chile ha funcionado adecuadamente, entregándose al Banco Central y a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras las potestades reglamentarias y fiscalizadoras.

En materia de seguridad con tarjetas, la Asociación de Bancos ha coordinado esfuerzos con la Superintendencia de Bancos y los bancos que operan actualmente en el mercado, para implementar distintas medidas de mitigación de riesgos en el uso de las tarjetas de crédito y débito.

En operaciones no presenciales como las realizadas a través de la *web*, y con el fin de robustecer la seguridad en estos medios de pago, en el que el tarjetahabiente se ve más expuesto a riesgos de fraudes, se ha implementado a inicios de este año 2008 un sistema de autenticación a través de claves u otros factores de seguridad, ya sea fijas o dinámicas como tarjetas con coordenadas y token**.**

Asimismo los bancos han implementado otras medidas para reforzar el sistema de seguridad en la *web* conocido como el sistema *web pay seguro* pues se requiere de *2 factores de autentificación del cliente.* Hizo presente que estos sistemas permiten transferencias en línea de fondos entre clientes de distintos bancos en tiempo real y con mayor seguridad.

En *operaciones presenciales*, se ha implementado a través de distintas normativas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, la medida de incorporación de pin en tarjeta de crédito, la que estaría vigente a fines de este año 2008.

Se encuentra en estudio otra medida como la incorporación de un *segundo elemento de autentificación para el cliente*. Esta medida debería estar en vigencia en cuanto se defina el segundo elemento de autentificación para el cliente, que entre otros, podría ser *sistema biométrico dactilar*, o un *sistema de validación electrónico conocido como "magneprint".*

En paralelo, se analizan medidas como implementación de buenas prácticas para cambio de PIN y para la protección de la información del cliente; incorporación al modelo de cambio de plásticos, la renovación periódica de la seguridad en la banda magnética, evaluación de distintos proyectos de tecnología para validar identificación.

Los principales y necesarios participantes de un sistema de tarjetas son (tratándose de operaciones de compra de bienes o servicios, ya que las tarjetas también permiten efectuar giros o avances en efectivo): emisores, tarjetahabientes y establecimientos comerciales. También pueden existir las marcas internacionales y los operadores.

Cada uno de los participantes goza de beneficios y responsabilidades, de derechos y obligaciones. Los tarjetahabientes y los establecimientos comerciales, además de los emisores, juegan un rol preponderante en la protección de los sistemas de pago, es por ello que la seguridad del sistema y la prevención del fraude es una obligación colectiva.

Los tarjetahabientes en relación a la necesaria seguridad de los sistemas de tarjetas tienen tres obligaciones que no se pueden eludir. Por un parte, son responsables del debido cuidado y protección de la tarjeta y de sus datos personales y no deben ser liberados de este cuidado básico y mínimo que se les exige, lo contrario sería un incentivo mayúsculo a la conducta denominada del autofraude. Por otro lado, es su obligación dar inmediato aviso frente a la pérdida o sustracción de la tarjeta o sus datos, ya que es la única forma en que puede el emisor asumir el control frente a la suplantación del titular y uso indebido de la tarjeta. Es por ello que la norma legal y reglamentaria obliga a los emisores a mantener en forma permanente y contínua, las 24 horas, un sistema que permita el notificar la pérdida o sustracción y poner en movimiento los mecanismos de seguridad del sistema. finalmente, deben revisar y conciliar el estado de cuenta que les remite mensualmente el emisor con las transacciones realizadas, de forma tal de saldar con esa periodicidad su cuenta. Si frente a un uso indebido de la tarjeta o de sus datos personales El tarjetahabiente no notifica al emisor de esta circunstancia, éste no podrá prevenir que se continúe con la utilización fraudulenta, especialmente tratándose de falsificación de tarjetas. El tarjetahabiente debe prestar su conformidad a esta liquidación, mediante el mecanismo del silencio

como manifestación de voluntad. Esto es, transcurrido que sea cierto plazo (30 días) desde la emisión del estado de cuenta, si no hay objeción formal se entiende el mismo por aceptado. por lo demás, así está consagrado para las cuentas corrientes y los cheques en el artículo 5º del decreto con fuerza de ley Nº 707 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley sobre cuentas corrientes bancarias y cheques.

Por otra parte, los establecimientos comerciales aceptantes de las tarjetas también son parte de la cadena de seguridad y responsabilidad del sistema. Por un lado, deben cumplir con los requisitos para vender con tarjetas, especialmente en los casos que corresponda verificar la identidad del tarjetahabiente y por otro, al igual que el tarjetahabiente, deben también saldar la liquidación mensual de operaciones que se les emite.

Los sistemas globales de tarjetas reconocen dos principios básicos a los que se deben someter sus participantes: aceptación universal y honrar la compra o transacción. Al efecto es necesario que cualquier regulación los tenga presente y no los menoscabe.

El de aceptación universal se refiere a que cualquier emisor o establecimiento comercial que participa de un sistema (v.gr. VISA) debe aceptar y reconocer cualquier tarjeta puesta en circulación al amparo del sistema de que se trate, cualquiera que sea su emisor o tarjetahabiente.

El de honrar la compra, considera que cualquier emisor del sistema, a pesar de haberse omitido o incumplido requisitos para efectuar la transacción, en caso que esté en condiciones de darle curso debe de igual forma soportarla, por lo demás, así está consagrado en el numeral 7.2 de la circular 17 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras que trata de las normas generales para empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito, al disponer la obligación del emisor u operador que haya recibido el reembolso de una transacción realizada sin que se hayan cumplido los requisitos de pagar al establecimiento afiliado el importe correspondiente.

Ahora bien, tratándose de disputa de transacciones, también se debe seguir la siguiente directriz básica: no se puede beneficiar al que mediante el sistema comete un delito o ha sido negligente. Dicho de otra forma, nadie puede beneficiarse de su propio dolo o falta de cuidado. Es por ello que no es recomendable liberar mediante mecanismos legales a ninguno de los participantes de sus obligaciones básicas.

Don **Rodrigo Undurraga,** Fiscal empresa Transbank S.A, precisó que para disponer de una visión clara de los sistemas de medios de pago se debe tener presente ciertas diferenciaciones claves a la hora de regularlos, ya que medios de pago y operaciones tienen realidades y obedecen a necesidades y reglamentaciones distintas.

En primer término, las tarjetas de crédito y débito no están sujetas a la misma regulación. Las últimas permiten el acceso y giro contra una cuenta corriente bancaria, por lo que existe un cuerpo legal propio que debe tenerse en consideración, el decreto con fuerza de ley N° 707 sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, además de la profusa normativa reglamentaria emanada del Banco Central y de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Respecto de las tarjetas de crédito no existe un cuerpo legal orgánico general para ellas, salvo la ley 20.009, sino sólo escasas normas legales que a éstas se refieren (ley Orgánica del Banco Central de Chile, Ley General de Bancos, Código Tributario, Ley de Protección al Consumidor) y las pormenorizadas normativas del Banco Central y de la Superintendencia de

Bancos e Instituciones Financieras. En este orden de ideas, tampoco se hace necesario dicho cuerpo legal orgánico para las tarjetas de crédito.

También se deben diferenciar las operaciones de compra de bienes y servicios, en que se está interactuando con un establecimiento comercial aceptante de la tarjeta como medio de pago, de lo que son las operaciones de giro o avance en efectivo, en que se está interactuando directamente con un cajero de un banco o bien con un cajero automático.

Otra de las diferenciaciones más importantes a la hora de revisar las responsabilidades de los participantes del sistema es aquélla que distingue entre transacciones presenciales, transacciones no presenciales y transacciones de pagos recurrentes.

Las primeras son aquéllas en que en el punto de venta o interacción está presente la tarjeta (lectura de banda magnética) y su titular, el cual puede ser adecuadamente identificado por el dependiente del establecimiento. Además el tarjetahabiente suscribe un vale de venta, el que, por una parte, constituye su reconocimiento de la obligación de pago y, por otra, corresponde al título que habilita al establecimiento para exigir el pago de la operación. La autentificación del titular de la tarjeta en estas operaciones, actualmente en Chile se realiza de dos formas: tratándose de las tarjetas de crédito, mediante la exhibición de la cédula de identidad o del pasaporte respecto de extranjeros y el cotejo de la correspondiente firma, por lo que el dependiente del establecimiento aceptante de la tarjeta cumple un rol fundamental. Respecto de las tarjetas de débito, mediante el ingreso de la clave secreta de cuatro dígitos registrada por el correspondiente emisor de la tarjeta. Estas corresponden a la forma general de operación de las transacciones presenciales, sin embargo pueden existir variaciones, como por ejemplo lo son las tarjetas con “chip” (en que se reemplaza la lectura de la banda magnética) o las transacciones de autoservicio en que se interactúa con una máquina expendedora, sin intervención del dependiente del establecimiento.

Las operaciones no presenciales son aquellas en que no está físicamente presente ni la tarjeta, ni su titular, por lo que no existe lectura de banda magnética ni identificación del tarjetahabiente. Las más comunes son las compras por Internet, las telefónicas o las por correo. La regla general es que el riesgo de desconocimiento es asumido por el respectivo establecimiento comercial que acepta operar de esta forma, entregándose íntegramente a éste la autentificación del titular de la tarjeta.

Finalmente, de suma importancia en el sistema son las transacciones para pagos recurrentes (pago de cuentas), en que el tarjetahabiente otorga una instrucción de cargo periódico a su tarjeta, por el monto que informe la respectiva empresa de servicios. En este caso la debida identificación del titular de la tarjeta se debe obtener por el establecimiento al tiempo de otorgarse la mencionada instrucción y mes a mes debe validarse la vigencia de la tarjeta y su disponibilidad de fondos.

Agregó que se puede apreciar que en cada caso los métodos de autentificación son diversos, por lo que su regulación, de ser necesaria, también tiene que serlo.

Precisó que se debe asumir que el fraude está presente en todos los sistemas de pagos, es parte de este negocio y gran parte de los esfuerzos de esta industria se focalizan en su prevención, investigación y persecución. En este sentido las acciones deben ser múltiples, siendo la

autentificación de los tarjetahabientes una de las medidas al efecto. Estas acciones deben estar presentes para los tres actores principales del sistema.

A nivel de tarjetahabientes, en el debido cuidado de sus tarjetas y datos personales, en dar pronto aviso frente a incidentes, en revisar y conciliar los Estados de Cuenta, en denunciar oportunamente los ilícitos de que son víctimas. Los establecimientos, dando cabal cumplimiento a los requisitos de venta con tarjetas, conociendo a su cliente, capacitando permanentemente a sus dependientes, dando pronto aviso de situaciones anómalas y revisando y conciliando sus ventas.

A su vez, los emisores y operadores, evaluando en forma rigurosa a sus clientes tarjetahabientes y establecimientos comerciales, robusteciendo sus sistemas de autorización de transacciones, implementando las mejores prácticas de la industria, migrando a las nuevas tecnologías y equipamientos, efectuando análisis estadísticos de comportamiento, monitoreando en forma permanente sus redes, capacitando a sus dependientes y clientes, efectuando las investigaciones de acciones fraudulentas, incoando las acciones judiciales que cada caso amerite.

Subrayó que es del caso señalar que la industria bancaria en Chile en materia del reforzamiento de la seguridad de los medios de pago, se encuentra permanentemente abocada al estudio e implementación de nuevas iniciativas, tales como la incorporación de clave secreta para operaciones presenciales con tarjetas de crédito (Proyecto PIN en Crédito) y autentificación mediante banca electrónica en las transacciones por Internet con tarjetas de crédito (Proyecto Webpay Plus).

Por otra parte, las asociaciones internacionales de medios de pago han dispuesto un nuevo estándar mundial (PCI/DSS) destinado a la protección de los datos sensibles asociados a las operaciones con tarjetas, al cual deben adherirse y certificarse sus miembros. Esta iniciativa es fundamental, y se encuentra actualmente a ella abocada la industria financiera de los medios de pago.

En el análisis de las conductas fraudulentas y de las responsabilidades de los participantes del sistema deben diferenciarse las falsificaciones de los usos indebidos de las tarjetas.

Respecto de las falsificaciones y clonaciones de tarjetas, la regla general es que no está en la esfera de acción del tarjetahabiente el evitar estas conductas, no hay falta de diligencia de éste que haya permitido la ejecución del delito. Sin embargo, es absolutamente imprescindible que dé noticia inmediata al emisor al cerciorarse de la suplantación de que ha sido víctima, ya que -de esta forma- el emisor podrá tomar control de la situación, evitando que se continúe utilizando indebidamente la tarjeta aumentándose con ello el perjuicio. Entonces, cabe reiterar la importancia de que los tarjetahabientes revisen su Estado de Cuenta mensual, avisando al emisor de cualquier transacción que desconozcan y que transcurrido cierto plazo se entiende que se aceptan los cargos informados en la cartola generada por el emisor. También es necesario que los titulares de tarjetas denuncien a la justicia estos hechos y que presten su colaboración en la persecución e investigación de esta clase de delitos. La regla general en estos casos es que los fraudes han sido soportados por los emisores, sin perjuicio de que también éstos por intermedio de sus operadores podrán repetir en contra de los establecimientos comerciales en los

casos en que éstos no han dado cumplimiento a los requisitos de venta con tarjetas, establecidos precisamente para evitar estas situaciones.

Tratándose de otros usos indebidos de tarjetas, también constitutivos de delito, en primer término debemos referirnos a las transacciones “sin presencia” en que los datos necesarios para cursar una operación han sido obtenidos indebidamente, sin que sea necesario proceder a la falsificación o clonación de un plástico. En este caso se aplican para los tarjetahabientes las mismas reglas referidas las falsificaciones, especialmente su obligación de conciliar su Estado de Cuenta. Respecto de los establecimientos, la regla general es que éstos asuman estas transacciones, ya que el sistema contempla que aquel participante que estuvo llano a omitir los requisitos para vender con tarjetas, asume los riesgos de estas omisiones. Sin embargo, tal como se comentó precedentemente, se está en proceso de implementación de un sistema de autentificación con clave secreta para ventas por Internet.

Finalmente, respecto de las operaciones con presencia efectuadas con tarjetas que han sido perdidas, sustraídas, robadas o hurtadas, sí existe la obligación del tarjetahabiente de dar inmediato aviso, sea de su descuido o de que ha sido víctima de un delito. Tan pronto se da ese aviso, cesa la responsabilidad del tarjetahabiente. Esta circunstancia no obsta a que también se podrá repetir en contra del establecimiento en los casos en que éste negligentemente no ha dado cumplimiento a los requisitos de venta o sea posible probar que está en complicidad con los delincuentes.

En relación con las cuatro materias referidas precedentemente, las mociones las tratan de la siguiente forma:

MATERIA 1: Homologar a las tarjetas de crédito las de empresas o sistemas de transporte colectivo.

- BOLETÍN 5542-03- letra a): Las tarjetas de empresas o sistemas de transporte colectivo no son de crédito. Son “monederos electrónicos” o “tarjetas con provisión de fondos”, reguladas por el Capítulo III.J.3 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile. Además son documentos al portador, por lo que su bloqueo sólo implicaría dejar retenidos fondos a favor de la empresa emisora.

MATERIA 2: Disponer de nuevas conductas constitutivas del delito de “uso fraudulento de tarjeta de crédito o débito”.

- BOLETÍN 5424-03- Artículo 2º: si bien los tipos penales del artículo 5º de la ley son bastante comprensivos, no se ve inconvenientes en agregar esta letra. No obstante es necesario mejorar su redacción, por lo que se propone la siguiente: *“g) Quien sustrajera a través de medios tecnológicos, de manera directa o indirecta, información necesaria para que terceros distintos del titular realicen operaciones de pago, de compra, giros o de acceso al crédito o al débito que corresponden exclusivamente al titular".*

- BOLETÍN 5542-03– Letras c) y d) de artículo único: Tratándose de materia penal, no hay inconvenientes en incluir a estas tarjetas en los tipos aplicables a las tarjetas de crédito o débito. Sería más preciso señalar que se incluye a las “tarjetas con provisión de fondos”.

- BOLETÍN 5558-03- Número 3: Facilita la labor de subsunción de la conducta delictiva en la norma. Además de la banda magnética, sería conveniente incluir otros mecanismos contenidos en la tarjeta que contienen información, por lo que se propone modificar la redacción por la siguiente: *"Para los efectos de esta ley, y a título meramente enunciativo, se entenderá que constituye falsificación la extracción y copia no autorizada, por cualquier medio, de la información contenida en la banda magnética de una tarjeta o en otros mecanismos contenidos en la tarjeta".*

MATERIA 3: Establecer mecanismos de autentificación de los titulares de las tarjetas.

- BOLETÍN 5378- Artículo único que introduce nuevo artículo a Ley de Protección al Consumidor y BOLETÍN 5868 Nº 2 de artículo único: Respecto de estas propuestas se reiteran conceptos vertidos precedentemente: No es conveniente que la ley se identifique con una forma tecnológica de autentificación, menos aún, como en el primer caso, si el mismo no corresponde a un mecanismo homologado por las asociaciones internacionales de pago.

- BOLETÍN 5424- Artículo Primero: Esta disposición parte de la base que la única forma de autentificación del tarjetahabiente es la Cédula de Identidad. Hay otras formas de identificar o autenticar al titular de la tarjeta, en que el respectivo establecimiento que acepta la tarjeta no interviene en el proceso. A su vez, las operaciones con tarjetas también pueden ser no presenciales, en que el respectivo establecimiento no tiene cómo tener a la vista la cédula de identidad. Por otra parte, también es necesario considerar la situación de las tarjetas emitidas en el extranjero, en que se carece de este documento o que pueden tener otra forma de autentificación. En este sentido, se estima que es más conveniente reafirmar la responsabilidad de los establecimientos, mediante la inclusión de un artículo que establezca que *“corresponderá a los establecimientos comerciales que aceptan tarjetas de crédito y/o de débito, dar oportuno y cabal cumplimiento a los requisitos de venta con tales medios de pago, especialmente aquellos referidos a la debida identificación de los titulares”.*

MATERIA 4: Limitar la responsabilidad de los tarjetahabientes frente al uso indebido o fraudulento de su tarjeta.

- BOLETÍN 5542- letra b): Si se pretende excluir de responsabilidad al tarjetahabiente en estas circunstancias se debe determinar que en este caso ésta se debe trasladar al respectivo establecimiento aceptante de la tarjeta que fue negligente en la identificación. Es plenamente válido lo expresado en el último punto de la materia comentada precedentemente. Además, debe tenerse en consideración que en determinadas situaciones de falsificación de tarjetas (tarjeta grabada con nombre de delincuente y banda magnética del verdadero titular o falsificación de documento de identidad) el

establecimiento puede haber obrado diligentemente, pero de igual forma se produce el fraude.

- BOLETÍN 5558- números 1 y 2: se reitera lo anotado precedentemente, en el sentido que dejar en la irresponsabilidad a los tarjetahabientes del cumplimiento de sus obligaciones no contribuye a que todos los participantes estén comprometidos por la seguridad de los medios de pago. También es importante recordar lo planteado, por una parte, considerar la diferencia de la situación de la falsificación frente a otros usos indebidos de las tarjetas, y, por la otra, reiterar la necesidad de aceptar y conciliar los Estados de Cuenta por los tarjetahabientes. Finalmente, es del caso mencionar que el sistema actual de responsabilidades consagrado para el sistema de las tarjetas bancarias estimamos que ha funcionado en forma adecuada, pudiendo existir casos muy puntuales en que las soluciones no han sido las adecuadas. La regla general es que en aquellos casos en el tarjetahabiente bancario ha asumido responsabilidad, es exclusivamente porque faltó a su deber de cuidado o al cumplimiento de sus obligaciones.

****

IV.- <u>DISCUSIÓN DEL PROYECTO.</u>

A) DISCUSIÓN GENERAL.

Teniendo en vista las consideraciones y argumentos contenidos en las mociones boletines números 5378-03, 5424-03, 5542-03, 5558-03 y 5868-03 (refundidas), los señores Diputados estuvieron por aprobar la idea de legislar sobre la materia. Hubo acuerdo en el sentido de proteger de mejor forma a los usuarios de tarjetas de crédito y débito que existen en el país; para lo cual se propone establecer un mayor grado de responsabilidad de los emisores de las referidas tarjetas; dictar normas más rigurosas en materia de prevención de fraudes creando al efecto el delito de clonación de tarjetas como una especie de falsificación, y otorgar mayor seguridad en las transacciones con tarjetas de crédito y débito, incluyendo –además- a las tarjetas emitidas por empresas de transporte colectivo y las de casas comerciales.

<u>Puesta en votación general la idea de legislar sobre la materia de que tratan las mociones, se APRUEBA por unanimidad.</u>

B) DISCUSIÓN PARTICULAR.

Los artículos de las mociones que, entre otros aspectos, aumentan el grado de responsabilidad de los emisores de tarjetas; establecen la exención de responsabilidad de los tarjetahabientes por las operaciones cuyo monto exceda de una unidad de fomento realizadas por un tercero, cuando su tarjeta haya sido usada indebidamente o cuando no se verifique la identidad del titular de la tarjeta; incorporan a la ley N° 20.009 las tarjetas emitidas por los sistemas de transporte colectivo y de casas comerciales; crean el delito de clonación de tarjetas de crédito o débito; y obligan a utilizar un sistema de identificación del cliente a través de la transmisión de datos biométricos, fueron objeto de una **<u>indicación sustitutiva de los Diputados señores Díaz, don Marcelo, Jarpa, Leal, Tuma y Vallespín</u>**, que reemplaza -mediante cinco números- la totalidad de los artículos de la ley N° 20.009.

Su **N° 1**) establece la responsabilidad íntegra del emisor de tarjetas de crédito y/o débito, sea de institución bancaria, financiera o casa comercial, por las operaciones que se realicen, cuando haya tomado debido conocimiento de su hurto, robo o extravío, debiendo al efecto proveer al tarjetahabiente servicios de comunicación de acceso gratuito para que dé el aviso pertinente. (**incisos primero y segundo aprobados por unanimidad).**

Agrega que en caso de imposibilidad de comunicación del tarjetahabiente por los servicios de acceso gratuitos debe concurrir a la unidad policial más cercana y hacer la constancia o denuncia pertinente y que la falsificación de cualquier naturaleza de las tarjetas, el emisor deberá restituir en forma íntegra la suma defraudada. **(incisos tercero y cuarto aprobados por mayoría de votos).**

Su **N° 2)** ordena que la tarjeta debe bloquearse de inmediato, verificado que sea el aviso a que alude el número precedente. **(aprobado por unanimidad).**

Su **N° 3)** prescribe que se tendrá por no escrita toda cláusula que busque eximir o atenuar la responsabilidad del emisor por operaciones realizadas por un tercero distinto al tarjetahabiente, cuando la tarjeta de éste haya sido usado indebidamente o se haya extraviado. **(aprobado por unanimidad).**

Su **N° 4)** señala que el tarjetahabiente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso entregada al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal. **(aprobado por unanimidad).**

Su **N° 5)** agrega las tarjetas emitidas por empresas o sistemas de transporte colectivo, que, además de las tarjetas de crédito y de débito, pueden ser objeto de uso fraudulento e incorpora el delito de clonación de tarjetas. **(aprobado por unanimidad).**

El acuerdo de estudiar en conjunto y refundir estas iniciativas dio lugar a la elaboración de un texto único, sustitutivo del articulado de las mociones en informe. Queda conformado, entonces, por un artículo único, que modifica íntegramente la ley N° 20.009

****

C) ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.

Los artículos de las mociones refundidas fueron rechazados:

i.- Moción, que garantiza la seguridad de las operaciones y establece la obligación de los proveedores en las ventas con tarjetas de crédito o débito, de contar con un sistema biométrico dactilar de verificación de identidad del cliente. Boletín N° 5378-03.

“Artículo único: Incorpórese al Titulo III, párrafo 4, de la ley 19.946, sobre Protección al Consumidor, el siguiente texto, que pasará a ser artículo 43 B:

Artículo 43 B.- En el caso de compraventas realizadas con tarjetas de crédito o débito, los proveedores deberán utilizar un sistema de identificación del cliente que impida su uso indebido o fraudulento. Este sistema de identificación utilizará la transmisión de datos biométricos que permitan la lectura instantánea de la impresión dactilar del cliente, mediante dispositivos electrónicos dispuestos al efecto en cada caja o punto de venta del proveedor.

Las empresas que emitan tarjetas de crédito o débito podrán crear para ello sus propios sistemas o utilizar los servicios que pueda proporcionar para este efecto el Servicio de Registro Civil e Identificación.

En todo caso, los sistemas utilizados deberán salvaguardar la privacidad de los datos de identidad biométrica dactilar de los clientes, quedando estrictamente prohibida su venta, comercialización o uso para otro efecto, limitándose exclusivamente su utilización para verificar la identidad del portador propietario de la tarjeta de crédito o débito otorgada por la empresa que provea los servicios.

El proveedor que haga uso de los datos de sus clientes en una forma distinta a la señalada en los incisos precedentes, será sancionado con la pena señalada en los artículos 1 ° y 2° de la Ley 19.223, que tipifica figuras penales relativas a la informática, sin perjuicio de las acciones indemnizatorias que corresponda.

El valor que las empresas cobren a los usuarios por el costo de la transmisión de los datos biométricos de identificación dactilar no podrá superar el 100% del valor UBI que cobra el servicio de Registro Civil e Identificación ,por estos servicios.

Artículo transitorio: Los proveedores tendrán un plazo máximo de 18 meses, contados desde la promulgación de la presente ley, para implementar el sistema biométrico de verificación de identidad indicado precedentemente.”.

ii.- Moción, que modifica la ley 20.009, en materia de responsabilidad por el uso indebido de tarjetas de crédito Boletín N° 5424-03.

“Articulo primero: Modifíquese el artículo 4 de la ley N° 20.009, Ley que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas de manera que su redacción sea la siguiente: "El tarjetahabiente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas por terceros cuando el receptor del instrumento no ha verificado que la identidad de quien lo presenta corresponda a la de su titular , solicitando para este fin la cédula nacional de identidad.

Tampoco tendrá el tarjetahabiente responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso o noticia entregada al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal y civil que corresponda."

Articulo segundo: Agrégase a la ley N° 20.909, Ley que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en su articulo 5° la siguiente nueva letra g): "g) Quien sustrajera a través de medios tecnológicos, de manera directa o indirecta, información necesaria para que terceros realicen operaciones de compra o de acceso al crédito o al débito que corresponden exclusivamente al titular.”.

iii.- Moción que modifica la ley N° 20.009, con el objeto de ampliar las normas aplicables a las tarjetas de crédito y los límites de responsabilidad en casos de delitos que afecten a sus titulares. Boletín N° 5542-03.

“Artículo único: Introdúcense las siguiente modificaciones a la Ley N° 20.009:

a) En su artículo 1°, intercálase entre la expresión "comerciales" y la expresión "podrán", la siguiente oración: "de empresas o sistemas de transporte colectivo".

b) En su artículo 4°, agrégase el siguiente inciso segundo

"En los casos que las tarjetas hayan sido usadas fraudulentamente por personas ajenas a su titular, con posterioridad al robo, hurto o extravío de las mismas, pero antes del aviso para su bloqueo, tampoco tendrá responsabilidad el tarjetahabiente si se acredita dicha circunstancia mediante sistemas de registros fílmicos y de grabación".

c) En su artículo 5°, sustitúyese el texto de su inciso primero por el siguiente:

"Las siguientes conductas constituyen delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito, débito y de empresas o sistemas de transporte colectivo".

d) En su artículo 5°, sustitúyese el texto de su letra a) por el siguiente:

"a) Falsificar tarjetas de crédito, débito o de empresas o sistemas de transporte colectivo"

iv.- Moción que modifica ley N° 20.009, aumentando los grados de responsabilidad de los emisores de tarjetas de crédito o débito. Boletín N° 5558-03.

“Artículo único: Modifíquese la Ley 20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en los siguientes sentidos:

1) En el artículo 1:

(1) En el inciso primero, a continuación de la expresión "tarjetas de crédito", añádase la expresión "o débito", y reemplácese la oración "podrán limitar su responsabilidad en los términos establecidos por

esta ley, en caso de hurto, robo o extravío, dando aviso pertinente al organismo emisor" por la siguiente oración: "no serán responsables por las operaciones cuyo monto exceda de 1 Unidad de Fomento realizadas por un tercero, cuando su tarjeta haya sido objeto de hurto, robo, extravío o falsificación de cualquier naturaleza."

(ii) Agréguese el siguiente inciso segundo, nuevo: "Si el tarjetahabiente diere aviso al emisor del hurto, robo, extravío o falsificación de su tarjeta, se presumirá de derecho la responsabilidad de este último por toda operación realizada con posterioridad a dicho aviso."

2) En el artículo 3:

(i) Suprímase el inciso primero.

(ii) Sustitúyase el inciso segundo por el siguiente: "Las cláusulas que busquen eximir o atenuar la responsabilidad del emisor por operaciones realizadas por un tercero distinto al tarjetahabiente cuando la tarjeta de éste haya sido objeto de hurto, robo, falsificación o extravío, se tendrá por no escritas."

3) En el artículo 5, literal a), a continuación del punto (.), agréguese la siguiente oración: "Para los efectos de esta ley, y a título meramente enunciativo, se entenderá que constituye falsificación la extracción y copia no autorizadas, por cualquier medio, de la información contenida en la banda magnética de una tarjeta."

v.- Moción, que modifica la ley N° 20.009, con el objeto de establecer normas preventivas y de seguridad en las operaciones de compra efectuadas con tarjetas de crédito. Boletín N° 5868-03.

Artículo único.- Introdúzcanse las siguientes modificaciones a la ley N° 20.009:

1. Modifíquese el título o denominación de la ley, en el siguiente sentido: "Establece medidas de prevención y seguridad en las operaciones efectuadas con tarjetas de crédito y limita la responsabilidad de los usuarios de las mismas por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas".

2. Créase un título primero, denominado: "De la prevención y seguridad en las operaciones de compra efectuadas con tarjetas de crédito", con un artículo 1° y único, del siguiente tenor: "A fin de prevenir eventuales fraudes comerciales, y principalmente de asegurarse de la identidad del tarjeta habiente, los proveedores de ventas y servicios estarán obligados a exigir, al momento de efectuarse la operación de compra con la tarjeta de crédito, el ingreso de un código verificador de compra o clave de seguridad de cuatro dígitos.

Dicho código verificador de compra o clave de seguridad, deberá ser proporcionada al tarjeta habiente al momento de celebrar el contrato de crédito con la entidad emisora u operadora de la tarjeta respectiva, y deberá obligatoriamente ser modificada por éste dentro del plazo máximo de 48 horas".

3. Créase un título segundo, denominado: "De la limitación de responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas", dentro del cual quedarán comprendidas las actuales normas de la ley N° 20.009.”.

D) INDICACIONES DECLARADAS INADMISIBLES.

No hubo.

****

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, y por las otras consideraciones que en su oportunidad dará a conocer el señor Diputado Informante, la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo recomienda aprobar el siguiente

PROYECTO DE LEY

“ARTÍCULO ÚNICO.- introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas:

1) Sustitúyese su artículo 1º por el siguiente:

Artículo 1º.- El emisor de tarjetas de crédito y/o débito, sea institución bancaria, financiera o casa comercial, responderá en forma íntegra por las operaciones que se realicen, cuando haya tomado debido conocimiento de su hurto, robo o extravío.

En tal sentido, deberá proveer al tarjetahabiente servicios de comunicación, de acceso gratuito durante las veinticuatro horas del día y todos los días del año, que permitan recibir y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación, el emisor deberá entregar al tarjetahabiente un número o código de recepción del aviso, donde además conste fecha y hora.

En el evento de ser imposible para el tarjetahabiente comunicarse por los servicios de acceso gratuito a que se refiere el inciso anterior, deberá concurrir a la unidad policial más cercana con el propósito de establecer la constancia o denuncia pertinente, la que servirá como aviso para todos los efectos legales.

En caso de falsificación de cualquier naturaleza de las tarjetas a que alude el inciso primero de este artículo, el emisor deberá restituir en forma íntegra la suma defraudada, sin perjuicio de que pueda repetir en contra de quien resulte responsable de la comisión del hecho ilícito.

2) Reemplázase su artículo 2º, por el siguiente:

Artículo 2º.- Verificado que sea el aviso a que alude el artículo precedente, las tarjetas serán bloqueadas de inmediato por el emisor.

3) Reemplázase su artículo 3º por el siguiente:

Artículo 3º.- Toda cláusula que busque eximir o atenuar la responsabilidad del emisor por operaciones realizadas por un tercero distinto al tarjetahabiente, cuando la tarjeta de éste haya sido objeto de hurto, robo o extravío, se tendrá por no escrita.

4) Reemplázase su artículo 4° por el siguiente:

Artículo 4º.- El tarjetahabiente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso entregado al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal que pudiere corresponder.

5) Modifícase su artículo 5º, en los siguientes términos:

a) Sustitúyese su inciso primero por el siguiente:

"Las siguientes conductas constituyen delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito, débito y/o emitidas por empresas o sistema de transporte colectivo:

b) Reemplázase su letra a), por la siguiente:

"a) Falsificar tarjetas de crédito, débito y/o emitidas por empresas o sistemas de transporte colectivo. Para los efectos de esta ley, se entenderá que constituye falsificación, entre otras, la extracción y copia no autorizada, por cualquier medio, de la información contenida en la banda magnética u otro elemento de una tarjeta.

c) Agrégase la siguiente letra g), nueva

"g) Quien sustrajera a través de medios tecnológicos, de manera directa o indirecta, información necesaria para que terceros realicen operaciones de compra o de acceso al crédito o débito que corresponden exclusivamente al titular.".

****

SALA DE LA COMISIÓN, a 16 de diciembre de 2008.

Tratado y acordado en sesión de fecha 05, 12 y 19 de agosto, 02 de septiembre y 16 de diciembre de 2008, con asistencia de los Diputados Leal (Presidente); Álvarez-Salamanca, Arenas; Díaz, don Marcelo; Jarpa; Tuma y Vallespín.

ROBERTO FUENTES INNOCENTI
Secretario de la Comisión