

SEGUNDO INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA recaído en el proyecto de ley, en primer trámite constitucional, que 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, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en casos de uso fraudulento de estos medios de pago.

BOLETIN N° 11.078-03.

Honorable Senado:

Vuestra Comisión de Economía presenta su segundo informe sobre el proyecto de ley de la referencia, en primer trámite constitucional, e iniciado en moción de los Honorables Senadores señor Ossandón, señora Pérez San Martín y señor Tuma.

El proyecto fue aprobado en general por la Sala del Senado con fecha 20 de septiembre de 2017, fijando como plazo para presentar indicaciones el 5 de octubre del mismo año. Posteriormente se abrieron dos nuevos plazos para presentar indicaciones, hasta el 6 de noviembre y el 4 de diciembre del mismo año, respectivamente.

A una o más de las sesiones asistió, además de sus integrantes, el Honorable Senador señor Ossandón.

A una o más de las sesiones en que la Comisión estudió en particular esta iniciativa asistieron, especialmente invitadas por la Comisión, las siguientes personas:

Del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la asesora, señora Bernardita Piedrabuena y los asesores, señores Adrián Fuentes y David Henríquez.

Del Banco Central de Chile, el Vicepresidente, señor Sebastián Claro Edwards; el Fiscal (s), señor Pablo Mattar Oyarzún; la Gerente de División Política Financiera, señora Solange Berstein Jáuregui; el Economista Senior de la Gerencia de Infraestructura y Regulación Financiera, señor Pablo Furche, y el área de Comunicaciones, señor Juan Pablo Rioseco Quilodrán.

Otros asistentes

De la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES), el señor Daniel Portilla.

Los asesores de Parlamentarios, señores Eduardo Faúndez (Honorable Senadora señora Lily Pérez), Eduardo Barros (Honorable Senador señor Eugenio Tuma), señora Karen Herrera (Honorable Senador señor

Jorge Pizarro), Héctor Mery (Honorable Senador señor Iván Moreira), señora Melissa Mallega (Honorable Senador señor Rabindranath Quinteros) José Huerta (Honorable Senador señor Manuel José Ossandón).

Del Comité UDI, señora Mikaela Romero.

De la Fundación Jaime Guzmán, el analista, señor Diego Vicuña y las analistas señoras Mikaela Romero.

De la Biblioteca del Congreso Nacional, el abogado, señor James Wilkins.

El Periodista del Senado, señor Francisco Ramdohr.

De Prensa PPD, señor Gabriel Muñoz.

De Retail Financiero A.G., la encargada de monitoreo legislativo, señora Javiera Campos.

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 124 del Reglamento del Senado, cabe dejar constancia de lo siguiente:

1.- Artículos del proyecto que no han sido objeto de indicaciones ni de modificaciones: N° 1 del artículo único.

2.- Indicaciones aprobadas sin modificaciones: N°s. 9, 10, 11, 12, 27, 28, 29, 30, 46, 47, 48 y 49.

3.-Indicaciones aprobadas con modificaciones: N°s 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 32, 33, 34, 35, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 51, 52, 53, 58, 59, 60 y 61.

4.- Indicaciones rechazadas: N°s 13, 14, 31, 36, 50, 62 y 64.

5.- Indicaciones retiradas: N°s. 37, 38, 39, 54, 55, 56, 57 y 63.

6.- Indicaciones declaradas inadmisibles: No hay.

DISCUSIÓN PARTICULAR

Antes de iniciar la discusión particular de las indicaciones presentadas, la Comisión escuchó la opinión en relación al proyecto del Vicepresidente del Banco Central, señor Sebastián Claro.

El señor Claro dio a conocer la opinión del instituto emisor en relación a esta iniciativa, y realizó una presentación que consta de tres partes:

1. Ley N° 20.009 y modificaciones propuestas en moción parlamentaria;

2. Recomendaciones y experiencia internacional;

3. Opinión Banco Central de Chile.

1.- Ley N° 20.009 y modificaciones propuestas en moción parlamentaria:

En primer término, recordó que la ley N°20.009 limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas.

Una vez que el titular notifica al Emisor el extravío, hurto o robo de su tarjeta:

- Los Emisores deben proveer de canales de comunicación gratuitos y de funcionamiento permanente para recibir y registrar los avisos que realice el tarjetahabiente.

- Una vez efectuado el aviso, el Emisor debe bloquear de inmediato la tarjeta, tanto para transacciones presenciales como no presenciales.

- Si se registraran transacciones luego del aviso, es el Emisor el que debe responder por ellas (a menos que demuestre que fueron realizadas por el tarjetahabiente). Lo indicado es sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.

- Este régimen está recogido en las normas del Banco Central (Emisores de Tarjetas de Crédito, Débito o Pago con Provisión de Fondos, deben disponer de mecanismos de notificación 24/7 en caso de pérdida, hurto, robo, adulteración o falsificación, y procurar evitar el uso de la tarjeta luego de la notificación).

En caso de detectarse transacciones fraudulentas efectuadas con anterioridad a la notificación (si la hubiere) de la pérdida, robo o extravío:

- El tarjetahabiente debe seguir un procedimiento de denuncia y desconocimiento de las transacciones establecido por el Emisor, el que puede o no conducir a la devolución de los fondos.

- Si el tarjetahabiente cuenta con un seguro de fraude, el proceso es más expedito.

- En otros casos, y de no haber acuerdo entre el Emisor y el tarjetahabiente, las controversias pueden llegar a Tribunales, los que juzgan cada situación caso a caso.

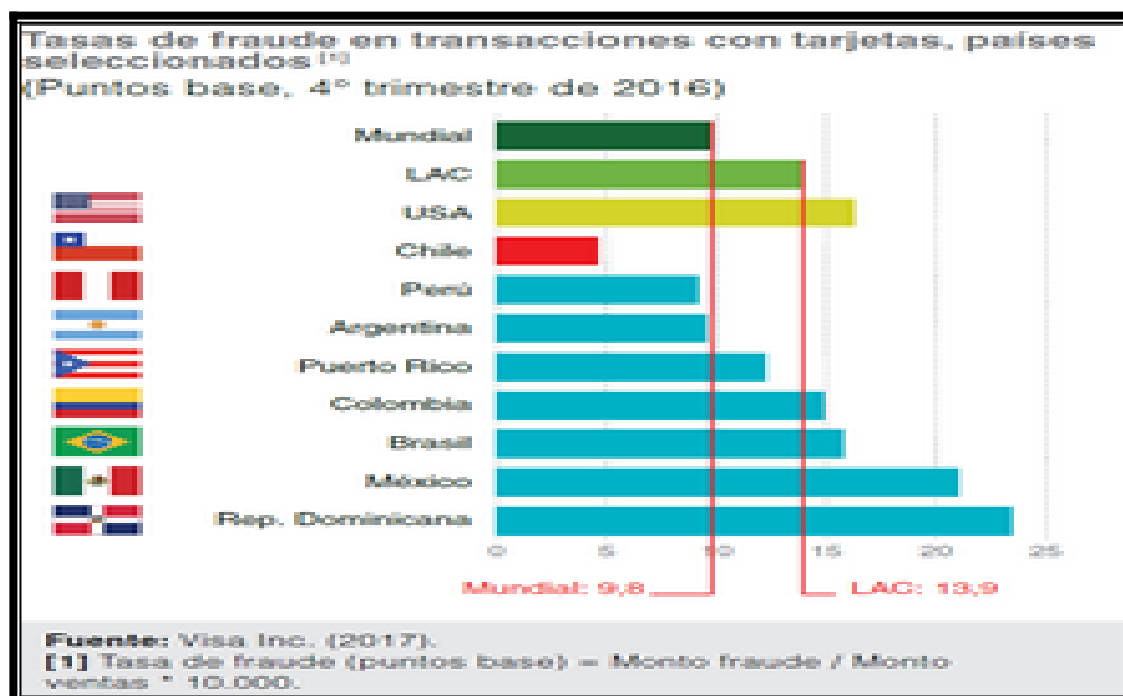
- Todo lo anterior es válido tanto para transacciones presenciales como no presenciales. Sin embargo, para el tarjetahabiente puede ser más difícil percatarse del robo de la información de su tarjeta cuando ésta no ha sido extraviada o robada.

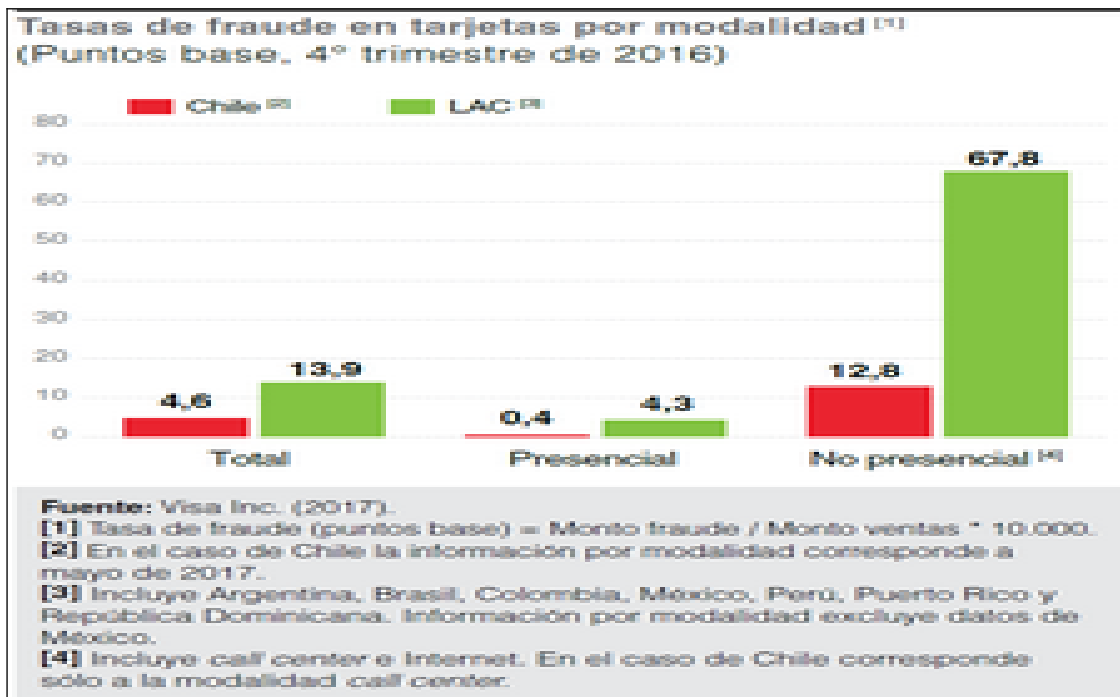
El señor Claro expresó que el proyecto de ley mantiene el marco vigente para fraudes en transacciones con tarjeta presente, e incorpora un nuevo esquema para fraudes en transacciones no presenciales.

Esto pues el desarrollo tecnológico actual permite la sustracción o uso indebido de la información de las tarjetas u otros medios de pago; mientras que la facilidad de usar las tarjetas de manera no presencial (comercio electrónico) constituye un aspecto que no era tan relevante cuando se promulgó la ley N°20.009, el año 2005. Siguiendo esta lógica, el proyecto busca actualizar el marco legal a las situaciones de fraude de mayor incidencia, buscando al mismo tiempo resguardar los derechos del tarjetahabiente.

Agregó que la información disponible respalda la preocupación para actualizar el marco legal vigente.

Informó que al 4to trimestre de 2016, las transacciones fraudulentas en tarjetas emitidas por bancos chilenos alcanzaron a 4,6 puntos base del monto transado*:





Fuente: ABIF en base a información de Visa.

El Vicepresidente del Banco Central, señor Claro, manifestó que el proyecto de ley principalmente establece un nuevo esquema para el fraude en transacciones no presenciales:

1. Incorpora la exención de responsabilidad para transacciones no presenciales y no autorizadas, independiente del momento de notificación del fraude. No se altera el marco vigente para transacciones presenciales.

2. Contempla la obligación del Emisor de cancelar o devolver los cargos realizados sin autorización en un plazo de 24 horas hábiles desde que fueron detectados o notificados.

3. La devolución de cargos no puede limitarse o sujetarse a condiciones especiales (como contar con un seguro contra fraude). Tampoco se pueden imputar a los comercios involucrados, salvo negligencia.

4. Amplía el alcance de la limitación de responsabilidad civil del usuario a todos los medios de pago distintos del efectivo, cheques y vales vista. Es decir, pasaría a aplicar a tarjetas de crédito, débito o prepago, con independencia de si son "abiertas" o "cerradas" y a otros sistemas que califiquen como medios de pago.

5. El delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito, débito o prepago abarcará en la ley N° 20.009 nuevos casos de operaciones no presenciales, aumentando penas, e incorpora la figura de "suplantación del usuario para conseguir datos que permitan operar un medio de pago".

6. Se exige al Emisor adoptar medidas de seguridad adecuadas para impedir fraudes conforme a la Ley de Protección al Consumidor y responder por perjuicios derivados de deficiencias en la

protección de los sistemas tecnológicos de pago, que pudieran exceder la devolución de los cargos o el reembolso de los fondos.

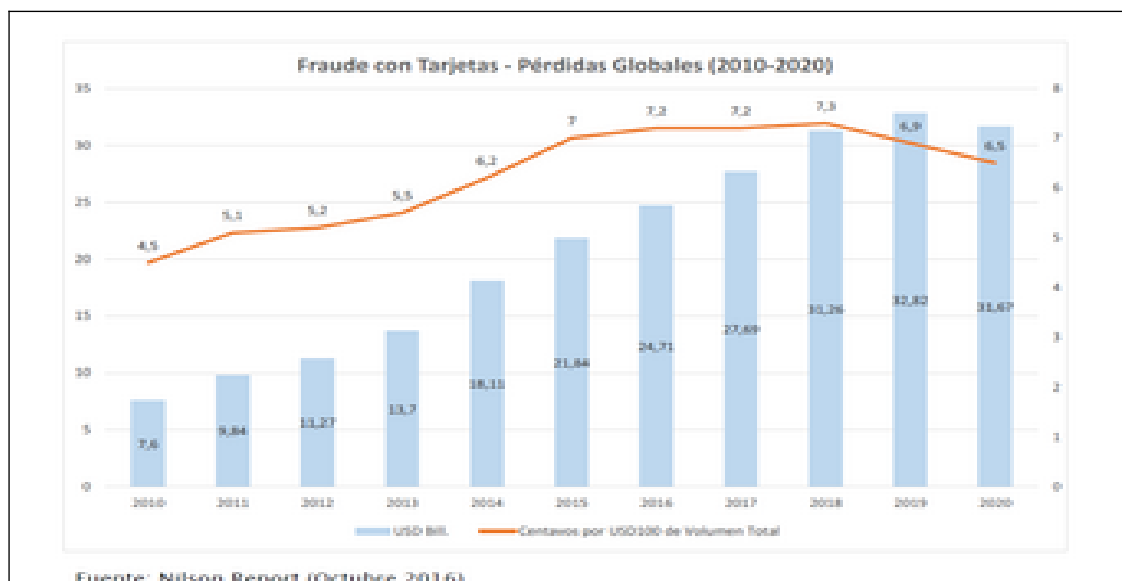
El señor Claro puso de relieve que las materias que aborda esta moción inciden en el objeto y competencias legales del Banco Central de Chile. Recordó que el Banco Central tiene el mandato legal de velar por el normal funcionamiento de los pagos internos y externos, para lo cual tiene la facultad de dictar las normas aplicables a las empresas cuyo giro consista en la emisión u operación de tarjetas de crédito, de pago con provisión de fondos y cualquier otro sistema similar, sujetos a la fiscalización de la SBIF. El proyecto no altera la potestad normativa que la legislación confiere al Banco Central en esta materia (LOC del Banco Central y ley N° 20.950). No obstante, esta iniciativa incorpora a la ley N° 20.009 ciertos términos, con un alcance diverso al definido en las normas del Banco Central.

Hizo presente que las normas del Banco Central contienen numerosas referencias a la seguridad de los medios de pago y a las obligaciones que competen en este ámbito a emisores, operadores, entidades afiliadas, proveedores de servicios de pago y titulares de tarjetas. Este marco normativo es sin perjuicio de las acciones que procedan en contra de quienes resulten responsables por perjuicios causados por fraude u otras situaciones dolosas o negligentes.

2. Recomendaciones y experiencia internacional:

El Vicepresidente del Banco Central informó que, a nivel internacional, el fraude con tarjetas va en aumento para todos los tipos de tarjetas (crédito, débito, prepago) y modalidades de uso (presencial y no presencial).

Presentó el siguiente gráfico:



Las pérdidas por fraude se reparten entre Emisores, Comercios afiliados y Adquirientes:



Destacó que la protección de los derechos de los clientes financieros es un tema relevante a nivel internacional:

- Una mayor inclusión financiera necesariamente conlleva mayores niveles de uso de servicios financieros.

- Un marco inapropiado en materia de responsabilidad por fraude puede afectar la confianza de los consumidores en los medios de pago, inhibiendo eventualmente la inclusión financiera.

- Diversas recomendaciones internacionales (OCDE, Banco Mundial) advierten la importancia de contar con un claro marco legal, regulatorio y supervisor, respecto de la prestación de servicios financieros, siendo uno de los elementos importantes de dicho marco la responsabilidad de las partes ante el uso fraudulento o no autorizado de los medios de pago electrónicos.

En su parecer, el estándar de la ley N°20.009 es un “piso” a nivel internacional. Varios países contemplan una exención de responsabilidad civil del tarjetahabiente con mayor alcance:

- Entre los países que aplican un estándar de limitación de responsabilidad civil similar al existente en Chile están EE.UU., el Reino Unido, España y la UE en general.

- En el caso de transacciones no autorizadas previo a la notificación, algunos países contemplan umbrales de responsabilidad del usuario, en algunos casos con topes y tratamiento especial para operaciones no presenciales. Así, la UE establece 150 Euros; UK, 50 Libras; EE.UU. 50 USD (o 500 USD si no hay notificación), por evento de fraude. En general, para aplicar la limitación de responsabilidad se exige que el titular no hubiere actuado con intención de defraudar o con dolo o negligencia grave al incumplir sus obligaciones en el uso del instrumento de pago.

En algunos casos, se incluye entre tales obligaciones notificar sin demora indebida al proveedor del servicio, una vez que se toma conocimiento del extravío, robo, apropiación indebida o uso no autorizado del medio de pago (UE-UK). En otros, dependiendo de la oportunidad o falta de la notificación, se gradúa el monto de la exención (EE.UU.).

Por otra parte, la industria también ha adoptado normas y políticas para transacciones no autorizadas o fraudulentas:

- En algunos países, las marcas internacionales han adoptado voluntariamente políticas de “Zero Liability” según las cuales, bajo ciertas condiciones, los usuarios no son responsables por transacciones no autorizadas y en las cuales, en general, no haya participado ni se haya beneficiado.

- Los contratos establecen obligaciones en materia de seguridad para todas las partes involucradas. Por ejemplo, la parte que tiene menor seguridad (comercio con o sin POS “EMV”, vs. emisor de tarjetas con o sin chip) asume las pérdidas desde octubre del 2015 (“liability shifting”).

3. Opinión del Banco Central de Chile:

Como tercera parte de su presentación, el señor Claro dio a conocer la opinión del Banco Central. Expresó que la referida entidad valora positivamente el desarrollo de iniciativas en este ámbito, las que pueden contribuir a un adecuado funcionamiento de los sistemas de pago.

Afirmó que la ley N°20.009 no aborda materias relevantes en la actualidad:

- i) en el fraude con tarjetas tiende a prevalecer aquel que se realiza de manera no presencial, utilizando información del medio de pago obtenida de manera subrepticia, sin que el tarjetahabiente se percate y por lo tanto pueda notificar al Emisor, y

- ii) el uso de las tarjetas de débito es mucho más relevante que en 2005, y la ley no es aplicable a este tipo de tarjetas respecto de la exención de responsabilidad.

El proyecto debiera lograr un balance de manera que los tarjetahabientes no enfrenten los costos de eventuales transacciones no autorizadas y de las que no se han beneficiado; sin que esto incentive el “riesgo moral”.

Adicionalmente hay que considerar que las transferencias electrónicas tienen un uso cada vez más relevante, no siendo consideradas expresamente en la ley N° 20.009.

En opinión del Banco Central, el proyecto de ley en estudio debería ser perfeccionado, incorporando precisiones y resguardos para que, sin afectar su objetivo, se reduzcan posibles efectos no deseados.

En ese sentido, para el buen funcionamiento de los sistemas de pagos minoristas es importante que todos quienes participan en él (emisores, tarjetahabientes, comercios y adquirientes) tengan los incentivos adecuados para dar cumplimiento a las medidas de seguridad para prevenir fraudes:

- Si el tarjetahabiente sabe que nunca será responsable de las transacciones no autorizadas que se realicen con su tarjeta, podría ser poco diligente en el cuidado de ésta o de sus credenciales secretas y eventualmente realizar fraude auto inducido.

- Si toda la responsabilidad de las transacciones fraudulentas recae en el Emisor, los Operadores/Adquirientes tendrían menos incentivos para fortalecer sus medidas de seguridad. Lo propio ocurriría con los comercios, que podrían tener menos incentivos para ser diligentes en la verificación de la información de las tarjetas.

Consideró que si los incentivos no son los correctos, un resultado no deseado puede ser una reducción en la cobertura de los servicios financieros y/o un incremento de sus costos.

El Vicepresidente del Banco Central, señor Sebastián Claro, formuló luego algunos comentarios y propuestas específicas en relación a esta iniciativa:

1. Ámbito de aplicación de la moción.

La moción incorpora un concepto amplio de medio de pago, para fines de exención de responsabilidad del tarjetahabiente. Sin embargo, para fines de certeza convendría precisar de manera expresa si este régimen de responsabilidad será aplicable cuando las tarjetas de pago sean utilizadas para girar fondos desde cajeros automáticos, o cuando se efectúen transferencias electrónicas de fondos a través de cuentas corrientes o cuentas asociadas a las tarjetas u otros sistemas informáticos.

Puso de relieve que las normas dictadas por el Banco Central, y fiscalizadas por la SBIF, respecto de tarjetas de pago, son aplicables a la emisión y operación de medios de pago con los que se contrae de manera habitual obligaciones de dinero con el público, por lo que no se aplican a los medios de pago "cerrados" (de uso sólo en comercios relacionados con el Emisor). Lo anterior implica que la fiscalización del cumplimiento de la ley N°20.009, para medios cerrados, podría presentar complejidades.

2. Es necesario distinguir de manera más clara a los participantes en el funcionamiento de los medios de pago minoristas, así como sus responsabilidades:

- El Emisor del medio de pago, si bien es quien mantiene el vínculo directo con el tarjetahabiente, no necesariamente es el único responsable posible de una situación de fraude.

- En el funcionamiento de los medios de pago minorista intervienen diversos participantes que interactúan entre sí.

- Más allá de la posible restitución de los fondos al tarjetahabiente, es importante considerar que puede seguir existiendo un proceso posterior, sea entre privados o en Tribunales, para determinar las posibles responsabilidades y la repartición de las posibles pérdidas.

- Algunas de las definiciones contenidas en la moción difieren de las utilizadas en el marco legal y normativo de los medios de pago minoristas. La Ley Orgánica del Banco Central, la Ley General de Bancos y las normas que emanan de ellas se refieren a “Emisores” y “Operadores”.

- La definición utilizada de “Emisor” contiene actividades que son propias de lo que, según el ordenamiento regulatorio local, pueden corresponder al Operador, tales como la afiliación de comercios o adquirencia.

- La incorporación de nuevos términos, o una definición distinta de la existente en el marco regulatorio más amplio de medios de pago minorista es confusa, y puede generar incertidumbre para los participantes en este mercado. En esa línea, convendría que los términos utilizados en la moción, si fuera necesario definirlos, sean consistentes con los de dicho marco.

- La distinción de estas actividades es especialmente importante, dada la exención de responsabilidad del tarjetahabiente que se propone.

3. Restitución de los fondos.

El señor Claro hizo presente que el supervisor bancario y distintos agentes de la industria han señalado que el plazo contemplado de 24 horas hábiles para restituir los fondos a los titulares pudiera ser muy breve. En algunos países, la práctica es que los fondos se restituyen de manera provisoria, a la espera del resultado de una investigación en la que se determina qué medida de seguridad fue vulnerada para así asignar las pérdidas. De demostrarse que el tarjetahabiente actuó de manera dolosa o con negligencia grave, se anula la restitución; de lo contrario pasa a ser permanente.

Para estimar el plazo óptimo de restitución de los fondos, es necesario considerar al menos dos dimensiones:

- Operacional: número de días para que a los distintos tipos de Emisores les resulte viable materializar el pago a los tarjetahabientes, y que a la vez sea relativamente acotado para que el tarjetahabiente no enfrente shocks en el manejo de sus recursos.

- Plazo de la investigación para determinar responsabilidades, la cual probablemente toma más tiempo que el requerido operativamente para la restitución de los fondos.

En su parecer, convendría considerar la incorporación del concepto de restitución provisional de los fondos.

4. Se podría incorporar en el proyecto diversas medidas para mitigar el riesgo moral:

1. Reconocer de manera expresa que todos los actores involucrados en el sistema de pagos deben dar cumplimiento a las medidas de seguridad pertinentes para la prevención de fraude.

2. Una obligación para el tarjetahabiente de informar al Emisor las transacciones no reconocidas, una vez que tome conocimiento de ellas, a partir de la información provista por el Emisor. Esto podría incentivar a la industria a masificar la tecnología existente mediante la cual se notifica a los clientes prácticamente en línea de las transacciones realizadas con sus productos (mail, sms, etc.). A su vez, éstos podrían (y deberían) notificar con prontitud cualquier anomalía, todo lo cual debería limitar las pérdidas por fraude.

3. Evaluar la incorporación de umbrales por sobre los cuales se haga efectiva la exención de responsabilidad, tal como las prácticas de otros países.

Finalmente, y a modo de conclusión, el señor Sebastián Claro puntualizó algunas ideas:

- La exención de responsabilidad de los titulares de medios de pago respecto de transacciones fraudulentas no autorizadas, en que estos no se vean beneficiados, es un aspecto que el marco regulatorio debería considerar. Hay recomendaciones internacionales y prácticas de otros países en ese sentido.

- La prevención del fraude es un esfuerzo permanente y requiere que todos los agentes involucrados en el sistema de pagos minoristas tengan incentivos correctos. Por ejemplo, para usar e incorporar tecnologías (emisores y operadores), y para tener un comportamiento diligente (usuarios y comercios).

- El Banco Central valora positivamente esta moción parlamentaria, si bien considera que es perfectible y hay aspectos específicos que se deberían corregir, de manera de acotar la posibilidad de efectos no deseados.

Chile tiene niveles relativamente bajos de fraude en tarjetas. Es importante que esa situación se mantenga y que esta moción parlamentaria contribuya a ello.

Finalizada la presentación del Banco Central, intervinieron los Honorables Parlamentarios presentes.

El **Honorable Senador señor Iván Moreira**, consultó si el proyecto interfiere en las potestades reguladoras del Banco Central. Asimismo, si las normas del proyecto regulan materias que también están reglamentadas en el compendio de normas financieras del Banco Central.

Por otra parte, consultó al señor Claro si, en su parecer, es apropiado que la ley asigne toda la responsabilidad al Banco emisor de las tarjetas, habiendo otros participantes en la operación de estas transacciones, como el comercio y los consumidores.

Por su parte, la **Honorable Senadora señora Lily Pérez**, junto con agradecer la presencia del Banco Central, destacó la importancia de conocer su parecer sobre esta iniciativa, de la cual es una de las autoras. Agradeció el gran respaldo a este proyecto de ley que protege a los consumidores y que coloca la carga de la prueba efectivamente en la banca. Los comentarios efectuados serán recogidos durante esta discusión particular, a fin que el proyecto no genere ningún efecto no buscado.

El **Honorable Senador señor Pizarro** destacó que esta iniciativa aborda uno de los problemas que viven los ciudadanos diariamente en relación con las tarjetas de pago y su mal uso o fraude y los casos de robo y hurto. Compartió que el mismo fue víctima de la clonación de su tarjeta, ocasión en que el banco no se hacía responsable, decía que era un problema del operador y éste no se pronunciaba; en su caso operó un seguro que tenía contratado pero no corresponde que sea así. Hoy la situación es distinta, hay un cierto establecimiento de responsabilidades, pero aún se generan problemas.

Es indispensable aclarar quién es el responsable en este tipo de casos. Aun las tarjetas con la tecnología más avanzada, con todas las seguridades y los más modernos chips, son objeto de estos delitos, y al día de hoy se diluyen completamente las responsabilidades. En toda la discusión de este proyecto se ha planteado que el usuario tenga un mayor nivel de protección, y el usuario, por su parte, tiene la obligación de notificar oportunamente al Banco.

Afirmó que no corresponde que los bancos obliguen a tomar un seguro, y de otro modo no responden. No se entiende porque hay que contratar un servicio adicional con el banco que me da la tarjeta, que cobra comisiones, intereses y servicios. Es un punto que se ha mencionado constantemente en el debate de este proyecto.

Y el segundo punto es quién en definitiva asume la responsabilidad, considerando que seguramente con los avances de la tecnología se irán produciendo otros tipos de fraude, de mal uso de estas tarjetas o de otros medios de pago electrónicos. En ese sentido, sería conveniente buscar una fórmula que comprenda otros tipos de fraudes que se pueden producir en materia de medios de pago.

El **Honorable Senador señor Ossandón**, agradeció la presencia y excelente exposición del Banco Central. Manifestó que hay acuerdo en la necesidad de adecuar las definiciones del proyecto con el marco regulatorio del Banco Central, que recientemente fue perfeccionado.

En relación a lo afirmado por el señor Claro, coincidió con lo expresado respecto de que no es conveniente que no exista

ninguna responsabilidad del tarjetahabiente. Sin embargo, no está de acuerdo con el posible resultado no deseado que podría ser la reducción de la cobertura de los servicios. Hay que definir las responsabilidades, y los bancos no debieran reclamar por los costos que ello podría generar.

Propuso que los asesores del Banco Central trabajen en conjunto con los asesores de los señores Senadores para perfeccionar esta iniciativa.

Intervino a continuación el **Honorable Senador señor Quinteros**, quien también agradeció la presencia del Banco Central. Iniciativas como la en estudio representan una oportunidad para avanzar porque, como ha quedado en evidencia, la ley N° 20.009 y su estándar sólo representan un mínimo, a nivel internacional hay exenciones de responsabilidad bastante mayores a las que están contempladas hoy día. La industria ya ha establecido medidas de seguridad para evitar fraudes no presenciales, y sería importante que las medidas que se van a tomar queden establecidas en la ley.

Agregó que el Banco Central ha confirmado en su exposición que el fraude no presencial ha aumentado en los últimos años, y en ese sentido consultó si hay normas del Banco Central que se refieran a este tipo de fraude.

Luego el **Vicepresidente del Banco Central, señor Sebastián Claro**, dio respuesta a las inquietudes planteadas.

En respuesta al Honorable Senador señor Moreira, expresó que en su opinión, y así quedó manifestado en la presentación, el proyecto no altera la potestad normativa que la legislación le confiere al Banco Central. No obstante, existe un punto importante, que se mencionó en la presentación, y es lo relativo a los conceptos y definiciones; hay algunos términos y conceptos que se usan, con un alcance que es distinto del que se establece hoy en la ley y en la normativa, y ese es un aspecto relevante de armonizar en razón de la necesidad de certeza jurídica. A modo de ejemplo, el concepto de emisor consagrado en la moción es un concepto mucho más amplio, que incorpora acciones o responsabilidades que en la normativa actual uno podría asimilarla a la del operador o el adquirente.

Tampoco se sustituye el compendio de normas del Banco Central. El compendio de normas del Banco Central es un grupo de normas de carácter más bien general, pero que no abordan todos los detalles que en un proyecto de ley como el en comento se establecen.

En relación a la responsabilidad de los emisores y si la ley debe establecerla, como señaló en la presentación, se considera que por una parte hay que distinguir cómo se divide la responsabilidad o cuales son los alcances de la exención de la responsabilidad al tarjetahabiente versus el resto de los participantes, y después distinguir que el resto de los participantes no es un solo gran participante, sino que son muchos distintos participantes. Es relevante hacer esa aclaración.

Cualquier solución que pone todo el costo o toda la responsabilidad de manera casi incondicional sobre una de las partes puede generar efectos indeseados. Ese es el mensaje que se quiso transmitir; si el emisor, como se entiende hoy día, es incondicionalmente responsable de todos los pagos, y eso exime de cualquier responsabilidad al tarjetahabiente, al comercio, al operador, es posible que eso induzca en el futuro mayor restrictividad en la entrega de tarjetas de crédito, tarjetas de débito por parte de los emisores a los distintos tipos de personas. En ese sentido podría haber un efecto indeseado de que todo el peso caiga incondicionalmente sobre una de las partes del sistema, que no necesariamente es el único responsable de la emisión de fraude, porque no es el único participante en este sistema.

En cuanto a la consulta del Honorable Senador Pizarro sobre la obligación de seguro, puso de relieve que en ningún caso se ha afirmado la necesidad de obligatoriedad de un seguro. En relación a la forma de poder comprender en la norma futuros tipo de delitos, porque obviamente es un asunto bastante dinámico, consideró que sí se podría incorporar, a modo muy general, por ejemplo, ser más explícito con el fraude de tarjetas no presentes que incluyan transacciones electrónicas, transferencias electrónicas y giros desde cajeros con las tarjetas. Es imposible que la legislación abarque todos y cada uno de los casos posibles, pero la explicitación de esos dos temas puede ser una manera de ampliar desde ya el alcance de los delitos que aquí podrían cometerse.

Concluyó señalando que es importante la armonía del ordenamiento jurídico. Afirmó que el Banco está disponible para trabajar en esa dimensión, a fin de encontrar esa compatibilidad entre el ordenamiento jurídico y normativo y este proyecto de ley.

Luego, **el Fiscal subrogante del Banco Central, señor Pablo Mattar**, dio respuesta a la consulta del Honorable Senador Quinteros relativa al fraude no presencial. Manifestó que, como se señaló en la presentación, el Banco ha presentado normas sobre seguridad informática y protección de la información que está contenida en las tarjetas. Además, en especial, ha impuesto la obligación que el emisor les provea a los tarjetahabientes usuarios de mecanismos de notificación de cualquier situación de fraude, no solo del extravío, del hurto o de la aprobación indebida de la tarjeta, sino también de falsificación o uso fraudulento; se debe tratar de un sistema que debería estar disponible las 24 horas del día para notificar esta situación y se le impone a este emisor que inmediatamente notificado de esta circunstancia proceda a bloquear la tarjeta por todos los medios a su alcance. Esto se extiende no sólo a las tarjetas de crédito, donde actualmente la ley N° 20.009 establece un sistema de limitación de responsabilidad civil, sino que también a las tarjetas de débito y a las tarjetas de pago con provisión de fondos tanto bancarias como no bancarias.

Destacó el estándar que exige el banco en su normativa tanto para los emisores y operadores. El Banco establece que estos deberán disponer de resguardos operacionales y de seguridad adecuados en función de las tarjetas que emitan, en el caso de los emisores,

conforme a los estándares y mejores prácticas internacionales sobre medios de pago, y como mínimo dispone que deberán contar con una tecnología de seguridad que permita proteger apropiadamente la información contenida en las tarjetas, implementar mecanismos robustos de autenticación y prevención de fraudes, así como facilitar la verificación oportuna de la disponibilidad de cupos y saldos de éstas y sus bloqueos según corresponda. También contempla una serie de normas en cuanto a continuidad operacional, les exige a los emisores y operadores establecer y aprobar por parte del Directorio de la Alta Administración una política sobre la gestión de fraudes y diversos riesgos, e incluye expresamente la política que se va a seguir en materia de ciberseguridad. Consideró que con estas medidas la normativa se ha puesto al día a nivel de los distintos tipos de fraude que pudieran afectar al tarjetahabiente e imponer responsabilidades en cada punto de la cadena. No se establece un régimen de exención de responsabilidad civil porque se estima que una materia como esa debiera estar contemplada en una norma legal, como lo ha hecho la ley N° 20.009; tampoco tipifica figuras de fraude pues es una materia que básicamente corresponde a la legislación penal.

El señor Mattar puso de relieve que, como ya se ha señalado, en aquellos casos de fraude no presencial, es decir, en los que no concurre el defraudador con la tarjeta, sino que lo hace de un modo distinto, por ejemplo, mediante una contratación a distancia o bien una contratación telefónica, el titular de la tarjeta probablemente se enterará recién cuando le llegue el estado de cuenta o en el caso de algunos bancos y otros emisores, cuando reciba algunas notificaciones de que se está utilizando su medio de pago de manera poco habitual. De acuerdo a la experiencia comparada, un elemento para eximir de responsabilidad al tarjetahabiente en estos casos es que tan pronto lleguen a su conocimiento estas operaciones, sin demora, notifique al emisor para que bloquee la tarjeta porque se está utilizando indebidamente. Agregó que aumenta el grado de la exención cuando el tarjetahabiente mantiene en su poder el medio de pago, porque queda claro que el fraude se realizó con una tarjeta no presente.

El Honorable Senador señor Ossandón, estimó que el sistema de notificaciones por parte de los bancos y otros emisores, que hoy sólo algunos utilizan, sería la solución del 80% del problema.

El Honorable Senador señor Iván Moreira, señaló que actualmente depende de la entidad financiera la forma en que protege a sus clientes. Es necesario aclarar quién norma este proceso, si se trata de cada banco o en definitiva debe ser el ente regulador, en este caso el Banco Central, el que reglamentará la materia.

El Vicepresidente del Banco Central, señor Sebastián Claro, hizo presente que, al día de hoy, la ley establece claramente lo que sucede a partir de la notificación. Esta moción apunta a regular que pasa antes de la notificación y ahí hay que distinguir entre transacciones con la tarjeta física, versus las transacciones no presenciales. La moción aborda principalmente el mundo de las transacciones no presenciales, previo a la notificación, y es en ese caso en que la

presentación que realizaron resalta la importancia de establecer responsabilidades.

Este proyecto apunta a mitigar, disminuir la responsabilidad del tarjetahabiente. En opinión del Banco Central eso va en la dirección correcta, pero es importante cautelar ciertos mínimos de la responsabilidad de los tarjetahabientes, lo que se realiza de forma distinta en las distintas legislaciones, pero hay ciertos principios generales. El primero es que exista alguna investigación para asegurar que no hay dolo o mal uso de parte de la persona o un fraude encubierto, un autorobo; segundo, una vez que el usuario se da cuenta de que se ha realizado una transacción fraudulenta, tiene la obligación de dar aviso con prontitud, evitando así la desidia del tarjetahabiente atendido que la responsabilidad es del otro; y el tercer punto que se recoge en la experiencia comparada es que en algunas circunstancias existe un monto de dinero que es responsabilidad del tarjetahabiente por fraude, lo que de alguna manera va otorgando los incentivos correctos para que el tarjetahabiente sea cuidadoso.

Continuando con su explicación, señaló que normalmente la investigación corresponde al emisor de la tarjeta, y en razón de lo anterior en su presentación hicieron ver el punto de permitir que exista la restitución provisional de fondos en la medida de que pueda eventualmente probarse de que hubo responsabilidad por parte del tarjetahabiente, y la ley contempla esa flexibilidad. Ahora bien, cómo distribuir la responsabilidad si el tarjetahabiente no es responsable y ha sido objeto de la exención de la responsabilidad entre los distintos emisores, es una materia que no se recoge en el proyecto, pero básicamente son los Tribunales de Justicia los que tendrán que determinar esa responsabilidad.

En relación al tema de las notificaciones, coincidió en que hoy efectivamente parte de la industria notifica cada transacción con un mail, un mensaje de texto, u otro medio similar, o bien notifican cuando se trata de situaciones poco habituales, pero no todos los bancos lo hacen. En opinión del Banco Central, consagrada en la conclusión número 4 de la exposición, si la exención de responsabilidad del tarjetahabiente en parte descansa en su pronta comunicación de transacciones no reconocidas al emisor, entonces esto podría incentivar a la industria a masificar la tecnología existente en los mensajes. Eso probablemente como resultado de incentivos bien protegidos, y una normativa que establezca claramente los procedimientos para la exención de responsabilidad.

El **Honorable Senador señor Ossandón** comentó lo señalado. El principio de que el tarjetahabiente tenga responsabilidad le parece correcto, así como la restitución provisoria. No obstante, comparte por lo señalado por la Honorable Senadora señora Pérez en cuanto a que la carga de la prueba no debe quedar sobre el titular de la tarjeta sino sobre el banco. Agregó que son los bancos y otros emisores que deben tomar las medidas de seguridad correspondientes para que esto no suceda, son quienes tienen las herramientas necesarias. Reiteró que si hay un uso indebido de esa tarjeta por parte del titular, un autorobo por ejemplo, debería ser castigado drásticamente, sin embargo el 99% de estas situaciones se producen por falta de medidas de seguridad, y aquí es donde

se tiene que defender a los usuarios y que la carga de la prueba esté en la parte con más recursos que son los bancos y otros emisores.

El señor Sebastián Claro llamó la atención que incorporar demasiados detalles en la ley la puede rigidizarla, y quedar desfasada rápidamente a medida que exista una evolución tecnológica importante, entonces en su parecer hay muchos aspectos que debieran ser materia de un reglamento. Hoy el Banco reglamenta muchos aspectos relativos a las medidas de seguridad respecto de los muchos participantes de los medios de pago; la norma del Banco es explícita respecto a los medios de seguridad que deben adoptar los emisores, operadores, adquirientes, el comercio, entre otros. La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras regula estas disposiciones con más detalle y a su vez supervisa el cumplimiento de esas normas.

El Vicepresidente del Banco Central resaltó que el Banco dicta normas de carácter general y el detalle tiende a ser normativa de la SBIF, esa es la lógica de funcionamiento de la potestad normativa del Banco. Reiteró que una ley que establezca demasiados detalles corre el riesgo de quedar obsoleta en pocos años, y que aparezca otra tecnología de comunicación de seguridad. Es la reglamentación es más flexible y se puede acomodar con mayor facilidad a la realidad.

ARTÍCULO ÚNICO

El artículo único del texto aprobado en general por el Senado, modifica, en sus seis numerales, 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.

N° 2

El numeral 2, del artículo único del proyecto aprobado en general por el Senado, propone reemplazar los artículos 1° y 2° de la referida ley, por los siguientes:

“Artículo 1°.- Definiciones. Para los efectos de la presente ley, sin perjuicio de la normativa bancaria o financiera vigente; y de lo señalado en la ley N° 19.496 que establece normas sobre los derechos de los consumidores, los siguientes conceptos se entenderán de la forma en que se señala:

a) Usuario: El tarjetahabiente de tarjetas de crédito, débito, de pago con provisión de fondos, emitidas por las entidades autorizadas por la ley; el titular de una cuenta que permita el pago por medios electrónicos, aunque este no conste de un instrumento físico como una tarjeta magnética o un dispositivo electrónico; en general, la persona que sea titular de un medio de pago distinto del dinero en efectivo, cheque o vale a la vista; o tenedor de éste cuando se tratare aquellos emitidos al portador.

b) Emisor: La empresa que disponibiliza o pone en

circulación el medio de pago autorizado por la ley, cuando corresponda; aquella que afilia a los comercios para la utilización de un medio de pago; o aquella que procesa operaciones realizadas con los medios de pago.

c) Comercio: El establecimiento que recibe pagos del usuario y que se encuentra afiliado, mediante actos o contratos, con el emisor o sus representantes.

d) Medio de pago: Cualquier sistema distinto del dinero en efectivo, el cheque o vale a la vista, que permita el pago de bienes y servicios en los comercios afiliados por o para el emisor, retiros de dinero u otras operaciones a través de los canales ofrecidos por el emisor.

Artículo 2º.- Los usuarios podrán limitar su responsabilidad en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo o extravío del medio de pago o de las credenciales que permiten operarlo, dando aviso pertinente al emisor.

El emisor deberá proveer al usuario servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan recibir y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al usuario un número o código de recepción del aviso y la fecha y hora de su recepción.

Los medios de pago por los que el usuario haya dado aviso de extravío, hurto o robo, serán bloqueados de inmediato por el emisor.”.

Las indicaciones N°s 1.-, de la Honorable Senadora señora Pérez; **2.-** del Honorable Senador señor Ossandón; **3.-** del Honorable Senador señor Quinteros y **4.-** del Honorable Senador señor Tuma, proponen incorporar el siguiente título, nuevo:

“Título I
Del ámbito de aplicación y reglas generales”

En discusión, los Honorables Senadores presentes estimaron adecuado incorporar títulos a esta ley.

-- En votación las indicaciones N°s 1 a 4, fueron aprobadas, con modificaciones formales, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Ossandón, Pizarro y Tuma. (Unanimidad. 3X0).

Artículo 1º

Las **indicaciones N°s 5.-** de la Honorable Senadora señora Pérez; **6.-** del Honorable Senador señor Ossandón; **7.-** del Honorable Senador señor Quinteros y **8.-** del Honorable Senador señor Tuma, son para reemplazar el artículo 1º propuesto por el siguiente:

“Artículo 1º.- **Ámbito de aplicación:** La presente ley regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, en adelante conjuntamente, las “tarjetas de pago”, emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y a la regulación del Banco Central de Chile.

El extravío, hurto, robo o fraude en tarjetas de crédito emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados en el inciso anterior, se regirán también por las normas de esta ley referidas a las tarjetas de pago, salvo disposición expresa en contrario.

Asimismo, se aplicará a los fraudes en “transacciones electrónicas”. Para efectos de esta ley, se entenderá por tales a aquellas operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares, tales como instrucciones de cargo en cuentas propias para abonar cuentas de terceros, incluyendo pagos y cargos automáticos, transferencias electrónicas de fondos, avances en efectivo, giros de dinero en cajeros automáticos y demás operaciones electrónicas contempladas en el contrato de prestación de servicios financieros respectivo. Se comprenden dentro de este concepto las transacciones efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas o telefónicas dispuestas por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente.

Los plazos de días hábiles que establece esta ley no considerarán los sábados, domingos ni festivos.”.

En discusión, el Honorable Senador señor Tuma puso de relieve que el artículo 1º propuesto consagra el ámbito de aplicación de esta ley. En el inciso primero se refiere a las entidades sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y a la regulación del Banco Central de Chile, y el inciso segundo, por su parte, a las entidades que no están sujetas a esa fiscalización y regulación.

Consideró que la redacción es confusa, ambos tipos de entidades, salvo excepciones, se comprenden en el ámbito de aplicación de esta ley, y debieran estar contempladas en un solo inciso.

El señor Adrián Fuentes manifestó que la distinción se realiza atendido que la principal distinción de los medios de

pago está referida a que algunos son medios de pago cerrados, sólo utilizables en un comercio determinado, y en algunos casos no sujetos a la fiscalización de la SBIF. Se señala de modo expreso que en el caso de estas últimas entidades, no sujetas a regulación del Banco Central y fiscalización de la SBIF, están sujetos a esta normativa “salvo norma en contrario”, de modo de no tener que individualizar cada uno de los estatutos de excepción.

La Comisión estuvo de acuerdo con el planteamiento del Honorable Senador señor Tuma. El ámbito de aplicación de esta ley debe quedar establecido en un solo inciso.

Se propuso la siguiente redacción comprensiva de los dos primeros incisos:

“Artículo 1º.- Ámbito de aplicación: La presente ley regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, en adelante conjuntamente, las “tarjetas de pago”, emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y a la regulación del Banco Central de Chile. También regula el régimen de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados, salvo disposición expresa en contrario.”.

En relación a los restantes incisos del artículo 1º propuesto, hubo acuerdo de aprobarlos.

-- En votación, la Comisión aprobó las indicaciones N°s 5 a 8, con modificaciones, por la unanimidad de sus miembros presentes, Honorables Senadores señores Ossandón, Pizarro y Tuma. (Unanimidad. 3X0).

Artículo 2º propuesto

Las **indicaciones N°s 9.-** de la Honorable Senadora señora Pérez; **10.-** del Honorable Senador señor Ossandón; **11.-** del Honorable Senador señor Quinteros y **12.-** del Honorable Senador señor Tuma, tienen por objeto reemplazar el artículo 2º propuesto por el siguiente:

“Artículo 2º.- Los titulares o usuarios de tarjetas de pago o de cualquier otro sistema similar, podrán limitar su responsabilidad, derivada de la utilización de los mismos, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo o extravío de la tarjeta de pago, dando aviso oportuno al emisor.

El emisor de tarjetas de pago deberá proveer al titular o usuario servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan efectuar y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al titular o usuario un número o código de recepción del aviso y la fecha y hora de su

recepción.

Las tarjetas de pago respecto de las que el titular o usuario haya dado aviso de extravío, hurto, robo o fraude deberán ser bloqueadas de inmediato por el emisor.”.

En discusión, el Honorable Senador señor Pizarro manifestó que el artículo propuesto recoge las opiniones vertidas durante la discusión general del proyecto, contemplando no sólo a los usuarios de tarjetas de pago sino también a los titulares.

Los integrantes de la Comisión llamaron la atención respecto que el inciso primero de este artículo menciona los casos de hurto, robo o extravío de la tarjeta de pago, mientras que el inciso final adicionalmente menciona el caso de fraude.

El Honorable Senador señor Tuma consultó por la razón de lo anterior.

La asesora del Ministerio de Economía, señora Bernardita Piedrabuena, consideró que se trata de una omisión que debe subsanarse, e incorporar la figura del fraude en el inciso primero.

El asesor del Honorable Senador señor Ossandón, señor José Huerta, se manifestó en un sentido distinto. Puso de relieve que todo lo relativo al fraude, el aviso que se debe dar, las responsabilidades, y otras normas, está regulado específicamente en los artículos 6° y siguientes propuestos. Esta disposición solo explicita la obligación del emisor de bloquear la tarjeta de pago una vez que se da ese aviso. Es en razón de lo anterior que el fraude sólo se menciona en el inciso final.

El Honorable Senador señor Pizarro estimó que tanto el inciso primero como el tercero deben contemplar al fraude, para guardar la debida armonía, no obstante normas posteriores regulen específicamente lo referente al fraude.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Tuma, propuso aprobar la disposición, sin perjuicio de despejar este punto específico una vez que se estudien las disposiciones referidas particularmente al fraude.

-- En votación, la Comisión aprobó las indicaciones N°s 9 a 12, por la unanimidad de sus miembros presentes, Honorables Senadores señores Ossandón, Pizarro y Tuma. (Unanimidad. 3X0).

Inciso primero

Por su parte, la **indicación N° 13.-**, del Honorable Senador señor Horvath, está referida al inciso primero del artículo 2° propuesto, y propone reemplazarlo por el siguiente:

“Artículo 2°.- Los usuarios no serán en ningún caso responsables de las operaciones no autorizadas realizadas con un medio de pago o con las credenciales que permiten operarlo, y que haya sido objeto de hurto, robo o extravío, desde el aviso efectuado al emisor acerca de esta circunstancia. Respecto de las operaciones concretas que el usuario reclame como no autorizadas, efectuadas con tales medios o credenciales hurtadas o robadas, y que se hayan realizado previo a tal aviso, no responderá de su pago sólo si prueba tales circunstancias.”.

El Honorable Senador señor Pizarro hizo presente que esta indicación va en una línea distinta, pues consagra la responsabilidad del usuario en determinados casos, y pone a su cargo el peso de la prueba.

-- En votación, la Comisión rechazó la indicación N° 13, por la unanimidad de sus miembros presentes, Honorables Senadores señores Ossandón, Pizarro y Tuma. (Unanimidad. 3X0).

N° 3

El numeral 3, del artículo único del texto aprobado en general por el Senado, introduce enmiendas al artículo 3° de la ley N° 20.009. En efecto, reemplaza en el artículo 3° la expresión “las tarjetas sean operadas” por “los medios de pago sean operados”; y la palabra “tarjetahabiente” por “usuario” en las dos ocasiones en las que aparece.

El citado artículo 3° prescribe:

“Artículo 3°.- En el caso que las tarjetas sean operadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo, corresponderá al emisor probar que las operaciones fueron realizadas por el tarjetahabiente titular o los adicionales autorizados por éste.

Las cláusulas de los contratos que impongan el deber de prueba sobre el tarjetahabiente, por operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo, se tendrán por no escritas.”.

Las **indicaciones N°s 14 a 18** se refieren a este numeral.

La **indicación N°14.-**, del Honorable Senador señor Horvath, es para sustituirlo por el que sigue:

“3. Elimínase el inciso primero del artículo 3°.”.

En discusión, la Comisión tuvo presente que esta indicación supone la aprobación de la indicación N° 13, que fue rechazada.

-- En votación, la Comisión rechazó la indicación N° 14, por la unanimidad de sus miembros presentes, Honorables Senadores señores Ossandón, Pizarro y Tuma. (Unanimidad. 3X0).

Las **indicaciones N°s 15.-** de la Honorable Senadora señora Pérez; **16.-** del Honorable Senador señor Ossandón; **17.-** del Honorable Senador señor Quinteros y **18.-** del Honorable Senador señor Tuma, por su parte, proponen reemplazar el artículo 3° de la ley N° 20.009, por el siguiente:

“Artículo 3°.- En el caso que las tarjetas de pago sean utilizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, el emisor será responsable de tales transacciones y sus consecuencias económicas en virtud de lo señalado en el inciso final del artículo anterior.

Las cláusulas de los contratos que impongan el deber de prueba sobre el titular o usuario, por operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, se tendrán por no escritas.”.

En discusión, los integrantes de la Comisión estuvieron de acuerdo con el tenor del artículo propuesto por las referidas indicaciones. No obstante, y por razones de técnica legislativa, las indicaciones fueron aprobadas con modificaciones atendido que lo que corresponde es sustituir el numeral 3, del artículo único del proyecto.

-- En votación, la Comisión aprobó las indicaciones N°s 15 a 18, con modificaciones, por la unanimidad de sus miembros presentes, Honorables Senadores señores Ossandón, Pizarro y Tuma. (Unanimidad. 3X0).

N° 4

El numeral 4, del artículo único, del proyecto aprobado en general por el Senado, está referido al artículo 4° de la ley N° 20.009, y es para reemplazar en dicho artículo 4° la palabra “tarjetahabiente” por “usuario”.

El citado artículo 4° es del siguiente tenor:

“Artículo 4°.- El tarjetahabiente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso o noticia entregada al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.”.

Las **indicaciones N°s 19.-**, de la Honorable Senadora señora Pérez; **20.-** del Honorable Senador señor Ossandón; **21.-** del Honorable Senador señor Quinteros y **22.-** del Honorable Senador señor Tuma, son para reemplazar el artículo 4°, de la ley N° 20.009, por el siguiente:

“Artículo 4°.- El titular o usuario no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo dado al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.

Tratándose de las operaciones anteriores a dicho aviso, el titular o usuario deberá reclamar al emisor aquellas que desconoce su autorización, en el mismo acto del aviso o hasta cinco días hábiles siguientes a su expedición.

En los casos de fraude, se aplicará lo dispuesto en los artículos 5° y siguientes.”.

Los Honorables Senadores presentes estuvieron contestes en aprobar el artículo 4° propuesto, con algunas modificaciones formales, tendientes a mejorar el texto.

Asimismo, por razones de técnica legislativa, la Comisión acordó que lo que corresponde es sustituir el numeral 4° del proyecto, por una disposición que reemplace el artículo 4° de la ley vigente.

-- En votación, la Comisión aprobó las indicaciones N°s 19 a 22, con modificaciones, por la unanimidad de sus miembros presentes, Honorables Senadores señores Ossandón, Pizarro y Tuma. (Unanimidad. 3X0).

N° 5

El numeral 5, del artículo único del texto aprobado en general por el Senado, reemplaza el artículo 5° de 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, por el siguiente:

“Artículo 5°.- Las siguientes conductas constituyen delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito, de pago con provisión de fondos o débito:

- a) Falsificar tarjetas de crédito, de pago con provisión de fondos o débito.
- b) Usar, vender, exportar, importar o distribuir tarjetas de crédito, con provisión de fondos o débito falsificadas o sustraídas.
- c) Negociar, en cualquier forma, con tarjetas de

crédito, de pago con provisión de fondos o débito falsificadas o sustraídas.

d) Usar, vender, exportar, importar o distribuir los datos o el número de una tarjeta de crédito, de pago con provisión de fondos o débito, haciendo posible que terceros realicen operaciones de compra o de acceso al crédito, los fondos o al débito que corresponden exclusivamente al titular.

e) Negociar, en cualquier forma, con los datos o el número de la tarjeta de crédito, de pago con provisión de fondos o débito, para las operaciones señaladas en la letra anterior.

f) Usar maliciosamente una tarjeta bloqueada, en cualquiera de las formas señaladas en las letras precedentes.

g) Suplantar la identidad del usuario frente al emisor para obtener autorización para realizar transacciones con una tarjeta de crédito, de pago con provisión de fondos o débito.

La pena por este delito será de presidio menor en su grado medio a máximo, multa correspondiente al triple de lo defraudado, y el comiso de los bienes adquiridos por medio del ilícito, los que serán dispuestos para la compensación del emisor en los casos en que corresponda.

Esta pena aumentará en un grado, si la acción realizada produce perjuicio a terceros.”.

En primer término, las **indicaciones N°s 23.-** de la Honorable Senadora señora Pérez; **24.-** del Honorable Senador señor Ossandón; **25.-** del Honorable Senador señor Quinteros y **26.-** del Honorable Senador señor Tuma, proponen incorporar un nuevo título como se indica a continuación:

“Título II

De la responsabilidad por uso fraudulento de tarjetas de pago”

- En votación, las indicaciones N°s 23 a 26 fueron aprobadas, con modificaciones formales, por la unanimidad de los miembros presentes, Honorables Senadores señores Tuma, Presidente, Pizarro y Ossandón. (Unanimidad) (3x0).

Artículo 5° propuesto

Las **indicaciones N°s 27.-** de la Honorable Senadora señora Pérez; **28.-** del Honorable Senador señor Ossandón; **29.-** del Honorable Senador señor Quinteros y **30.-** del Honorable Senador señor Tuma, por su parte, tienen por objeto reemplazar el artículo 5° propuesto por el siguiente:

“Artículo 5° Las conductas que a continuación se señalan constituyen delito de uso fraudulento de tarjeta de pago y se sancionarán con la pena de presidio menor en su grado medio a máximo y multa correspondiente al triple del monto defraudado:

- a) Falsificar tarjetas de pago.
- b) Usar, vender, exportar, importar o distribuir tarjetas de pago falsificadas o sustraídas.
- c) Negociar, en cualquier forma, tarjetas de pago falsificadas o sustraídas.
- d) Usar, vender, exportar, importar o distribuir los datos o el número de tarjetas de pago, haciendo posible que terceros realicen pagos, transacciones electrónicas o cualquier otra operación que corresponda exclusivamente al titular o usuario de las mismas.
- e) Negociar, en cualquier forma, con los datos o el número de tarjetas de pago, para fines de realizar las operaciones señaladas en el literal anterior.
- f) Usar maliciosamente una tarjeta de pago bloqueada, en cualquiera de las formas señaladas en las letras precedentes.
- g) Suplantar la identidad del titular o usuario frente al emisor, operador o comercio afiliado para obtener autorización para realizar transacciones con una tarjeta de pago.

Asimismo, incurrirá en el delito y sanciones que establece este artículo el que mediante cualquier engaño o simulación obtenga o vulnere la información y medidas de seguridad de una cuenta corriente bancaria, de una cuenta de depósito a la vista, de una cuenta de provisión de fondos, de una tarjeta de pago o de cualquier otro sistema similar, para fines de suplantar al titular o usuario y efectuar pagos o transacciones electrónicas.

La pena señalada en el inciso primero aumentará en un grado, si cualquiera de las conductas tipificadas en este artículo produce perjuicio a terceros.”

En discusión, el Honorable Senador señor Pizarro consultó sobre el sentido y alcance de la letra f), referida a la conducta de usar maliciosamente una tarjeta de pago bloqueada, en cualquiera de las

formas señaladas en las letras precedentes, y particularmente a la circunstancia que exija que se trate de una tarjeta de pago bloqueada. Consulta sobre qué pasa con el usar maliciosamente la tarjeta de pago antes de estar bloqueada. Se pregunta si la redacción de la norma no podría llevar a concluir que, mientras la tarjeta no esté bloqueada, su uso malicioso no es falta ni delito.

En respuesta a lo levantado por el Honorable Senador señor Pizarro, el señor Adrian Fuentes hizo notar, en primer término, que la letra f) propuesta es idéntica a la que está actualmente vigente. Además, connotó que debido a la velocidad de los avances tecnológicos, es posible afirmar que las transacciones son generalmente en línea, y, por lo tanto, las tarjetas bloqueadas dejan de ser usadas. Sin embargo, todavía existen algunas transacciones que se hacen *off line*, es decir, que no van en línea para verificar la información de la tarjeta, o en las que no necesariamente figura el bloqueo que se ha realizado posterior al aviso.

Dejó constancia que lo que esta letra quiere prever es una circunstancia que planteó el Vicepresidente del Banco Central en su exposición ante la Comisión de Economía, en el sentido de disminuir el riesgo moral, dado que el deber de proteger al consumidor no puede amparar conductas dolosas del titular por el mal uso de estos medios de pago. En suma, el objetivo de la disposición es sancionar el uso malicioso de una tarjeta bloqueada, sea realizado por un tercero o por el mismo usuario. En este último aspecto, sanciona situaciones de auto fraude.

Por su parte, la señora Bernardita Piedrabuena precisó que el texto no deja a nadie en la desprotección, sino que, al revés, considera todos los ilícitos por el uso malicioso de una tarjeta de pago. Hizo notar que la letra f) en cuestión está referida al uso malicioso que haga el titular de una tarjeta bloqueada. Es decir, la hipótesis es del titular de una tarjeta que hizo un bloqueo de la misma y que, posteriormente, hizo un uso malicioso para defraudar. En cambio, la letra b), sanciona el uso, venta, exportación, importación o distribución de tarjetas de pago falsificadas o sustraídas que realice cualquier tercero.

Por su parte, el señor Héctor Mery, asesor del Honorable Senador señor Moreira, indicó que no se trata que las conductas fraudulentas que no estén expresamente descritas en esta norma no sean constitutivas de delito. Así, respecto del uso malicioso de tarjetas que no están bloqueadas, podrá alegarse que valerse maliciosamente de un medio de pago para perpetrar un fraude es una conducta penalizada en los artículos 468 o 471 N°1 del Código Penal, que tipifican los delitos de estafa y otros engaños, y hay sentencias condenatorias que así lo confirman. En suma, la tipificación de los ilícitos penales relativos al uso malicioso de una tarjeta de pago no se limita exclusivamente al tenor de lo dispuesto en el artículo 5° de la ley N° 20.009, que este proyecto propone sustituir, sino que también a lo que dispongan otras normas legales que sancionen la defraudación, entre ellas, por cierto, las del Código Penal.

En la misma línea, también advirtió que hay diferencias en relación a las penas, en cuanto a que esta norma considera, por ejemplo, una multa correspondiente al triple del monto defraudado, lo que la diferencia a aquellas que contempla el Código Penal respecto de los delitos de fraude.

En su parecer, el texto propuesto por la indicación en debate resuelve los problemas que se generan con estos instrumentos como medios de pago. El hecho que no incluya conductas maliciosas relacionadas con el uso de tarjetas de pago no importa que estas sean impunes, sino que se castigan de conformidad con otras normas penales que sancionan el fraude.

El Honorable Senador señor Pizarro señaló que aún no se logra justificar cabalmente que deba tratarse de una tarjeta bloqueada, toda vez que el titular también puede usar maliciosamente su tarjeta de pago antes de ser bloqueada. Las explicaciones de los representantes del Ejecutivo podrían llevar a concluir que lo que el titular de un medio de pago haga maliciosamente antes del aviso, y, por tanto, antes de ser bloqueada, no estaría sancionado. Luego no comparte la necesidad de que la conducta comprendida en la letra f) esté referida exclusivamente a una tarjeta bloqueada. Propone que la norma disponga “Usar maliciosamente una tarjeta de pago, en cualquiera de las formas señaladas en las letras precedentes”. Esta redacción le da mayor amplitud a la norma, porque abarca cualquier momento en que se haga uso malicioso de la tarjeta de pago, es decir previo o posterior al bloqueo del mismo.

Luego, la señora Bernardita Piedrabuena destacó que era un muy buen punto el planteado por el Honorable Senador señor Pizarro. Al respecto indicó que la norma de la letra f) en debate está referida al supuesto del titular de la tarjeta de pago que hace un uso malicioso del mismo, después del bloque. Reconoció que, efectivamente, puede darse el caso que un titular use maliciosamente el medio de pago y después proceda a solicitar su bloqueo por pérdida, como ejemplo, y por tanto alega que no es responsable. En su parecer, existen dos formas de sancionar tal conducta; una es eliminar el requisito del bloqueo, lo cual, en ocasiones, podría dificultar al emisor comprobar que el titular usó la tarjeta maliciosamente sabiendo que después la bloquearía; y, la otra que es establecer un deducible, de entre 1 y 2 U.F., tal como se aplica en otros países, y que es lo que ha sugerido el Ejecutivo. Ello, para alinear el incentivo y que el titular no haga un uso malicioso de la tarjeta de pago, antes del bloqueo, lo que evitaría el comportamiento oportunista y malicioso.

A continuación, el Honorable Senador señor Ossandón señaló que no comparte lo sugerido por el Ejecutivo en cuanto a introducir un deducible. Además, considera que se está planteando una ficción bastante absurda, que no se da en la práctica, toda vez que cualquier persona que denuncie un fraude tiene que comprobarlo. De no ser así, cualquiera podría usar el total del cupo de su tarjeta de pago y después alegar que alguien giró maliciosamente en su lugar. El sistema obliga que los bancos tengan mecanismos de precaución y de seguridad, así como herramientas que le permitan comprobar cómo es el comportamiento de sus

clientes, para evitar fraudes de ese tipo.

También rechaza introducir el mecanismo del deducible porque en el caso de las tarjetas de gente más modesta, como las Cuentas RUT, \$50.000 puede representar un porcentaje muy importante de sus ingresos, y, por ende, se traduciría en una sanción muy pesada.

Luego, el señor Adrian Fuentes connotó que se está dando una discusión muy importante que no está acotada al medio de pago. Agregó que el Ejecutivo, en conversaciones que sostuvo con los asesores de los señores parlamentarios, hizo notar que los fraudes con medios de pago han ocurrido siempre y seguirán existiendo, porque es algo inevitable. Recordó que hace 15 años fue bastante frecuente lo que se llamó reventón de la cuenta corriente, lo que, en la práctica, era una auto estafa. Consistía en que una persona abría una cuenta corriente, luego procedía a usar la totalidad de la línea de crédito y una vez que cobraban los cheques, a través de terceros, daba aviso de no pago. Así, los cheques ya estaban pagados y el banco se enteraba con posterioridad que había ocurrido un uso malicioso de un medio de pago.

En relación a la disposición en análisis, indicó que la norma penal tiene los siguientes dos objetivos: primero, sancionar a quien haga uso malicioso de una tarjeta de pago de pago bloqueada, y, segundo, prevenir que se incurra en tal conducta. A pesar de la rápida expansión de los medios de pago en línea, todavía existe un conjunto de operaciones que no se hace en línea. También recordó las palabras del Vicepresidente del Banco Central en cuanto a poner mucha atención en el riesgo moral de los propios clientes para evitar el mal uso, tal como propone la letra f). Quien alegue que fue víctima de un fraude deberá probarlo, y, en materia penal, acreditar una conducta maliciosa importa una carga probatoria mayor.

Sobre la base de lo expresado por el señor Fuentes, la señora Bernardita Piedrabuena indicó que, por lo tanto, la redacción que está planteada por la indicación, consistente en usar maliciosamente una tarjeta de pago bloqueada, tiene que ir de la mano con el deducible cuando es utilizada antes del bloqueo. Ello para tener los incentivos alineados. Si la Comisión no quisiera incorporar el elemento del deducible, entonces, sería necesario borrar el adjetivo bloqueada. Es decir, que la letra f) tipifique el uso malicioso de tarjeta de pago y no exigir que esta esté bloqueada. Es una de las dos opciones, con la finalidad de tener alineados los incentivos para evitar el auto fraude.

Luego, el Honorable Senador señor Coloma consultó a los representantes del Ejecutivo, respecto de la magnitud de los fraudes de medios de pago, cuántos de ellos podrían ser atribuidos a bandas o delitos de terceros, distintos del titular, y cuánto son auto engaños. Es necesario contar con tal información, porque permitiría dimensionar proporcionalmente quienes son los responsables de estas conductas maliciosas.

También consultó respecto del peso de la prueba, en el sentido si la legislación vigente atribuye el peso de la prueba al

tarjeta habiente o depende del tipo de defraudación. Esta circunstancia es de la mayor trascendencia por lo que implica tener la carga de la prueba.

En relación a la primera consulta, la señora Bernardita Piedrabuena recordó que las cifras entregadas a la Comisión por el Vicepresidente del Banco Central, señor Sebastián Claro, arrojan que al cuarto trimestre de 2016, las transacciones fraudulentas en tarjetas emitidas por bancos chilenos alcanzaron a 4,6 puntos base del monto transado. También contiene información sobre las tasas de fraude por modalidad, en el sentido de si son presenciales o no. Pero es necesario desagregar tales datos para precisar quiénes son los autores, de acuerdo a lo solicitado por el Honorable Senador señor Coloma.

Sobre la materia, y a petición del Honorable Senador señor Juan Antonio Coloma Correa, la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión acordó oficiar al Presidente del Banco Central para que se sirva informar respecto del número de transacciones fraudulentas realizadas con tarjetas emitidas por bancos chilenos, y la proporción de ellas que corresponde al auto fraude o al actuar de bandas organizadas. Con tal propósito se envió el oficio N° 1203/E-2017, de 6 de diciembre de 2017.

Finalmente, el Honorable Senador señor Coloma manifestó que siente una cierta aversión a la proporción de incorporar un deducible, toda vez que, en oportunidades, puede transformarse en un negocio, si se trata de un seguro, o adoptar el carácter de una multa, y por lo tanto una sanción, en los demás casos. ¿Por qué una persona que fue víctima de la clonación tiene que pagar una multa respecto de un hecho respecto del cual no tuvo ninguna responsabilidad? Por eso es muy importante conocer las cifras respecto de los autores de estos fraudes, en el sentido de cuántos son terceros y cuántos son un fraude propio o auto fraude.

El señor Presidente, Honorable Senador señor Tuma, puso en votación las indicaciones en debate.

--Puestas en votación, las indicaciones N°s 27 a 30, fueron aprobadas por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Tuma (Presidente), Coloma y Ossandón. (Unanimidad, 3x0).

Finalmente, la **indicación N° 31.-**, del Honorable Senador señor Bianchi, es para contemplar como artículo 5° el texto propuesto como artículo 6° en el número 6.

La Comisión estimó que dado el mérito del acuerdo anterior, correspondería rechazar la indicación propuesta.

--Puesta en votación, la indicación N° 31 fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Tuma (Presidente), Coloma y Ossandón. (Unanimidad, 3x0).

N° 6

El numeral 6, del artículo único, del proyecto aprobado en general por el Senado, propone agregar a la citada ley N° 20.009, los siguientes artículos 6°, 7° y 8°, nuevos:

Artículo 6°

El texto propuesto por el texto aprobado en general, es el siguiente:

“Artículo 6°.- El usuario no se tendrá por responsable en las operaciones realizadas sin su autorización, cuando el ilícito corresponda a la utilización de los datos necesarios para realizar una operación con el medio de pago sin que el usuario haya podido conocer tal hecho. De esta forma, la sustracción de los datos de una tarjeta de crédito desde el banco de datos de un comercio; la clonación de los datos de una tarjeta de débito a través de medios electrónicos, magnéticos o radiantes; la obtención por medios fraudulentos de las credenciales necesarias para operar un pago a través de una plataforma electrónica, entre otras conductas de similar naturaleza, no podrán ser imputables al usuario cuando éste no estuviese en conocimiento de su acaecimiento, sin perjuicio de la responsabilidades que deberá perseguir el emisor respecto de las personas que participen en la comisión del delito.

Será deber del emisor probar que el usuario se encontraba en conocimiento de las operaciones fraudulentas o que actuó sin la debida diligencia para el manejo del medio de pago.”.

Las **indicaciones N°s 32.-** de la Honorable Senadora señora Pérez; **33.-** del Honorable Senador señor Ossandón; **34.-** del Honorable Senador señor Quinteros y **35.-** del Honorable Senador señor Tuma, proponen reemplazar el artículo 6° propuesto por el siguiente:

“Artículo 6°.- En los casos a que se refiere el artículo anterior, el titular o usuario no será responsable por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso de fraude dado al emisor por las mismas vías establecidas para estos efectos en la presente ley, ni por aquellas operaciones que desconozca haber autorizado.

En los casos en que el titular o usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor u operador demostrar que la operación fue autorizada por el titular o usuario, registrada con exactitud y que no se vio afectada por un fallo técnico o cualquier otra deficiencia.

El registro de la utilización de las tarjetas de pago no bastará, necesariamente, para demostrar que la operación fue autorizada por el titular o usuario, ni que éste actuó de manera fraudulenta o con negligencia inexcusable.

En ningún caso se aplicará la exención de responsabilidad señalada, si se prueba que el titular o usuario tuvo participación en los delitos descritos en el artículo 5°, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o negligencia inexcusable facilitando su comisión.

El titular o usuario soportará el total de las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones que sean fruto de su actuación fraudulenta.”.

En discusión, el señor Presidente subrayó que el Banco Central planteó que respecto de las operaciones realizadas con anterioridad al aviso de fraude, el titular o usuario tampoco será responsable de aquellas que reclame dentro de los cinco días hábiles siguientes a la expedición de dicho aviso, salvo que el emisor le hubiere notificado previamente una alerta de fraude o que de otro modo se acredite que tuvo conocimiento anterior del mismo, caso en el cual solo podrá eximirse de responsabilidad por las operaciones posteriores a dicha alerta o conocimiento, cuya suma total excede de dos unidades de fomento, dentro del periodo mensual respectivo.

Connotó que el Banco Central ya había sugerido introducir un deducible, proposición que no comparte la Comisión. En cambio considera que sí están bien logradas las indicaciones formuladas, toda vez que establecen cuál es la responsabilidad para los emisores y los tarjetahabientes, en relación con los casos a que se refiere el artículo 5°, donde no bastará con demostrar que la operación fue realizada para acreditar que hubo dolo, sin que deba probarse.

Luego, el Honorable Senador señor Coloma señaló que comparte la norma propuesta por las indicaciones en debate. No obstante, le parece necesario corregir la parte final del inciso segundo, en cuanto a que, en los casos en que el titular o usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor u operador demostrar que la operación fue autorizada por el titular o usuario, registrada con exactitud y que no se vio afectada por un fallo técnico o cualquier otra deficiencia. Sobre esto último, planteó la interrogante en cuanto a qué pasaría si el banco emisor afirma que hubo un fallo técnico. Dada la redacción, ¿significaría que, en tal evento, la responsabilidad es del titular o usuario? Desde otro ángulo, ¿cuál sería el efecto que tendría que el banco emisor acredite que hubo una falla técnica?

El señor José Huerta hizo presente a la Comisión que el grupo de asesores parlamentarios que trabajaron en la redacción de las indicaciones en discusión, tuvo presente y tomó como ejemplo la norma vigente en España para el establecimiento de la carga de la prueba para cada una de las partes involucradas. La norma española señala, básicamente con la misma redacción propuesta, que es el emisor el encargado de demostrar que la operación fue autorizada por el titular; que fue registrada con exactitud, en cuanto a que los registros del operador o del banco indican que la operación se realizó en la hora, en el lugar y monto,

más las demás características que tenga. En cuanto a lo levantado por el Honorable Senador señor Coloma, y desde el prisma que lo plantea, reconoció que la operación esté o no afectada por un fallo técnico es relevante sólo para los efectos que el banco asuma inmediatamente la responsabilidad, en el caso que así haya sido, y jamás será culpa del usuario. En tal sentido, la sugerencia de eliminar la referencia a la falla técnica no afecta el sentido de la norma, porque el punto igualmente será abordado por el análisis del registro de la operación que tenga el emisor, en cambio de mantenerse podría, efectivamente, dar lugar a segundas o terceras interpretaciones.

El Honorable Senador señor Coloma compartió lo señalado por el señor Huerta y señaló que le parece adecuado eliminar esa parte final, toda vez que si hay una falla técnica que afectó la operación no puede interpretarse, bajo ningún respecto, que el titular tiene la culpa. No sería razonable en lo absoluto.

La Comisión estuvo de acuerdo con la eliminación de esa parte final del inciso segundo del artículo 6° propuesto por las indicaciones N°s 32 a 36.

Luego, la señora Bernardita Piedrabuena pidió la palabra para continuar defendiendo la proposición del Ejecutivo respecto de introducir un deducible en el supuesto de uso fraudulento de la tarjeta de pago, no así los casos de extravío, hurto o robo.

Sobre el particular, hizo presente que actualmente artículo 5° de la ley N° 20.009 tipifica las conductas que constituyen uso fraudulento, contemplando las mismas que considera el proyecto aprobado en general y también las sanciona penalmente, aunque con una pena menor. Por su parte, respecto de los artículos 1° a 3°, referidos al hurto, robo y extravío, la ley vigente dispone que una vez que ha dado aviso el tarjetahabiente no es responsable de lo que ocurra con el uso de su tarjeta después. Así, actualmente se observa que los bancos ofrecen y venden seguros para cubrir el eventual mal uso de la tarjeta respecto de lo que pasa antes del aviso. Por eso que es que las modificaciones que introduce el proyecto son para hacerse cargo de todo lo que pasa antes del referido aviso.

En consideración a lo anteriormente señalado, estima que el número o porcentaje de las personas que pudieran haber cometido auto fraude antes del aviso sería menor, porque la ley dispone que quien cometa auto fraude antes del aviso tiene que asumir la carga de la prueba. Por lo tanto, no sirve para decir que el deducible no produciría el cambio de conducta, dado que el proyecto propone cambiar las reglas del juego, pero hay que tener cuidado con que se entienda por los usuarios que, en el nuevo escenario, podrán hacer auto fraude antes del aviso y no pasará nada, porque el peso de la prueba estará en el emisor. Para evitar lo anterior es que el Ejecutivo es partidario de que esta ley considere un deducible y, de esta manera, alinear los incentivos, para cada una de las partes.

Al respecto, el señor José Huerta hizo presente que el punto levantado por la señora Piedrabuena fue materia central de las mesas de trabajo de los asesores parlamentarios. El punto en balance, tal como lo plantea el Banco Central y todos los expositores relacionados con la industria de los medios de pago, es cómo se controla lo que la doctrina denomina “riesgo moral” o, desde otro punto de vista, el “auto fraude”.

Saliendo del ámbito de las actividades bancarias, es bueno tener en consideración que tanto el poder legislativo como la justicia controlan el riesgo moral por medio de la amenaza de la pena. En el sistema bancario, algunas legislaciones del mundo han establecido un sistema de incentivo para reducir el riesgo moral que consiste en un deducible, y que es lo que ha planteado a esta Comisión tanto el Banco Central como los representantes del Ejecutivo.

Hizo presente que la referida mesa de trabajo estimó que resultaba adecuado para controlar el riesgo moral la amenaza de una pena fuerte y mayor a la que actualmente contempla la legislación vigente. Es por eso que el artículo 5° aumenta las penas de base respecto a las que actualmente contempla la ley N° 20.009.

Además, los otros incentivos, más allá del aumento de la pena, deberían estar en otros ámbitos más adecuados. Por ejemplo, que quien disponga de más información, espaldas financieras y poder de trabajo, que es justamente el emisor, tenga que invertir en mayores medidas de seguridad para la utilización de las tarjeta de pago.

El modo de incorporar tal incentivo es otorgándoles completamente a ellos la carga de la prueba y creando una serie de otras reglas que los obligarán a ser mucho más diligentes de los que deben serlo actualmente con el sistema de medio de pago.

Recordó que al día de hoy, y según dice la literatura especializada citada en la presentación de la moción al definir las ideas matrices del proyecto, el peso o la carga que genera actualmente el fraude de tarjetas se está compartiendo entre los emisores, los usuarios y los comercios. Por lo tanto, hay menor incentivo para los emisores, que son los que realmente operan el sistema, para invertir y generar una mejora tecnológica para asegurar el sistema. La propuesta que realizan los Honorables señores Senadores, en las indicaciones N°s 27 a 30, va justamente en la línea de darle los incentivos al banco para mejorar la seguridad del sistema. Desde esa perspectiva, el llamado deducible o la mecánica de aseguramiento del riesgo moral, que existe en la legislación comparada, va más por un camino intermedio, es decir, de hacer compartir los riesgos de los usuarios, circunstancia que, tal como lo señalaba el Honorable Senador señor Ossandón, en la realidad de la cuenta RUT, donde los saldos promedio están muy por debajo de los \$200.000, compartir un deducible de 1 o 2 U.F., o incluso del monto que sea, es mucho más significativo para un segmento de la población que para otro.

Luego, el señor Adrian Fuentes hizo notar que en la discusión hay varios temas en juego, y no solamente desde el punto de vista estrictamente penal. Recordó que tanto el Banco Central, que es el ente macro regulador del sistema financiero, como la Superintendencia de Bancos y el Ministerio de Economía, han sugerido introducir en el proyecto el deducible, porque el proyecto cambia radicalmente la ley N° 20.009. A saber, actualmente esta ley regula sólo un medio de pago, las tarjetas de crédito, al cual accede un segmento de la población. La moción aumenta adecuadamente los niveles de protección de los derechos de consumidores ya no solo a las tarjetas de crédito sino que a todos los medios de pago. Sin embargo, no todos los medios de pago se rigen por las mismas hipótesis, ni por los mismos procedimientos ni por la misma operatoria ni por los mismos montos.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, y dado que el artículo 6° aplica solo en una parte específica respecto del comportamiento tanto de los emisores como de los usuarios, en relación con sus comportamientos de pago y de las conductas que se quieren prevenir, es que, respecto de los fraudes resulta importante considerar un deducible. Especificó que tal deducible que no sería aplicable en casos de robo, hurto o extravío.

Agregó que si la institución financiera le da aviso a una persona que está siendo víctima de un fraude o tuvo una alerta que está ocurriendo algo extraño en su tarjeta, y transcurrido cierto plazo, no hace nada, siguió operando la tarjeta o se da cuenta que hubo una operación de la tarjeta que no hizo, la responsabilidad del banco continuará, salvo en los primeros \$ 50.000 que establecería la ley (monto a modo de proposición). Tal medida es una señal para el usuario con la finalidad que tenga la debida diligencia respecto del uso de sus tarjetas. Es decir, si contando con las alertas del caso, el titular de la tarjeta de pago no realiza ninguna gestión útil para desconocer la operación o evitar que el instrumento siga siendo utilizado fraudulentamente, el deducible o multa implicará que el banco responderá de todo, salvo por las primeras 1 o 2 U.F. o el monto que establezca el proyecto si esta proposición es acogida.

En suma, desde el punto de vista de los incentivos el deducible o multa es precisar quién responde y por cuánto en casos de uso fraudulento. En ningún caso la idea es eximir de responsabilidad al emisor o a la institución financiera por los sistemas, Básicamente persigue lo siguiente: dado que existió una alerta de fraude y el cliente no hizo nada, entonces parte de la responsabilidad también recae en él.

Hizo notar que los deducibles o multas en estos casos están concebidos para generar comportamientos de debida diligencia respecto de la utilización de los medios de pago en general, incluso de las transferencias electrónicas, al tenor del artículo 1° aprobado.

Luego, el Honorable Senador señor Ossandón señaló que si el banco tiene información de que se está haciendo uso fraudulento de una tarjeta de pago, y le avisa a su titular, tiene todas las herramientas para detener el fraude por medio del bloqueo de la tarjeta. Por

lo anterior, considera extraña la hipótesis planteada por el asesor del Ejecutivo, en cuanto a que el banco le avisa al titular que ha detectado conductas sospechosas en su cuenta y que la deje abierta. Lo que hacen los bancos ante tal escenario es bloquear una cuenta o tarjeta cuando observan conductas extrañas que evidencien un mal uso de ellas y muchas veces el titular se informa después intentar sin éxito usar su tarjeta por haber sido bloqueada.

A continuación, el señor Eduardo Barros, reconoció que la proposición del Ejecutivo respecto de incorporar en el proyecto un deducible o multa no fue recogida por el grupo de asesores parlamentarios. Hubo miradas distintas. Efectivamente la norma propuesta por las indicaciones es absolutamente protectora de los consumidores, en este caso los usuarios de las tarjetas de pago. La proposición del Ejecutivo y del Banco Central plantea que la responsabilidad en toda de la cadena de pago no radica exclusivamente en uno de los actores.

Añadió que no se puede desatender el hecho que todas las legislaciones internacionales consultadas tienen este incentivo para que el usuario tenga un piso sobre el cual tiene que ser diligente. La idea de un deducible opera en mercados como el norteamericano o europeo. Sin embargo, tal proposición no fue acogida por los asesores porque estimaron que colocar un umbral básico respecto del cual el usuario debe hacerse responsable, que en todo caso debería ser menor a los que existen en los mercados mencionados, no puede quedar en manos de los bancos. De tomar tal camino, el Ejecutivo debería comprometerse a proponer una norma y que, por lo tanto, tal umbral sea reglado. Pero dejar a los clientes en los procesos administrativos en manos de los bancos generaría una asimetría.

No obstante lo anterior, planteo que podría generarse un diálogo en el que se incorpora este incentivo, siempre y cuando exista una regulación propuesta por el Ejecutivo.

La señora Bernardita Piedrabuena reiteró que el supuesto en cuestión es el de un tercero que está haciendo uso fraudulento de la tarjeta. Obviamente los bancos son capaces de detectarlo porque gracias al *big data* y el manejo de la información, conocen el comportamiento habitual de la persona. Luego, cualquier transacción que sale tal comportamiento habitual es la que avisa. Pone ejemplos.

Pero lo que hay que analizar es el supuesto en el cual el mismo titular de la tarjeta de pago es quien está cometiendo el fraude y, por lo tanto, esa persona usa su patrón habitual de comportamiento y para el banco no es posible detectar que se está alejando de éste. Por tal motivo es que el proyecto considera que la utilización de las tarjetas no bastará necesariamente para demostrar que la operación fue autorizada por el titular. La finalidad u objetivo del deducible es evitar este tipo de casos de auto fraude.

En la misma línea, agregó que tal aspecto ha sido estudiado en diferentes países del mundo, y en muchas legislaciones de las más importantes, como la estadounidense y la europea, efectivamente existe

ese deducible.

Otro punto que destacó es que el deducible quedaría consagrado en la ley. Es decir, los bancos no podrán determinarlo porque quedaría establecido en la ley, aun cuando contemple una norma que de una mayor flexibilidad, ya sea en la ley o en un reglamento, como una norma que indique que tal deducible, por ejemplo, nunca podrá ser superior al 10% del saldo promedio del último año de la cuenta corriente o del medio de pago que esté utilizando.

Luego, el Honorable Senador señor Coloma indicó que le hace sentido y le parece razonable que si hay un aviso de fraude la responsabilidad sea distinta con posterioridad al mismo. En cambio, si no hay aviso, la prueba tiene que ser del banco. Lo anterior, siempre y cuando tal medida no se traduzca en un dar aviso permanente. Si la preocupación del Ejecutivo es que hay que diferenciar si hay un aviso versus cuando no hay tal aviso, le parece razonable respecto de lo que ocurra después, pero con un resguardo que eso no sea una conducta permanente de estar dando aviso.

El Honorable Senador señor Tuma señaló que estaría disponible para considerar un deducible cuando lo sancionable sea la falta de diligencia una vez informado el titular, en los términos en que lo han planteado los representantes del Ejecutivo. En todo caso, siempre que esté debidamente normado y que se trate de casos bien específicos, no como un seguro por operar una tarjeta que el banco cobre a todo evento.

Connotó que el principio básico de la moción es trasladar al emisor la responsabilidad de la seguridad del sistema. Lo que ha ocurrido hasta ahora es que el emisor no se hace responsable y además el titular debe pagar por la seguridad, en circunstancias que la seguridad la debe ofrecer el banco que presta el servicio.

Reiteró que le hace sentido que, en la cadena de seguridad, en algún momento el titular es responsable. Cuando el titular tiene el aviso que se está cometiendo un fraude y no actúa, o lo hace de un modo no diligente, alguna consecuencia debe tener. Quizás no hacerlo responsable del monto total defraudado, pero sí hacerlo responsable al menos de algo.

Le pidió al Ejecutivo que en la próxima sesión que celebre la Comisión presente una propuesta formal sobre el tema del deducible que han levantado, y referido a casos muy calificados.

Finalmente, el Honorable Senador señor Ossandón indicó que se extrañaba de la propuesta del Ministerio, que no comparte, toda vez que, en esa lógica, resultaría más barato tener un seguro que cubra todo. Eso, en vez de tener una multa de 2 U.T.M. Recordó que el objetivo de la moción de la cual es uno de los autores es terminar con el círculo malicioso y que los bancos realmente se preocupen de ciertas cosas que son de su responsabilidad y no que los usuarios tengamos que preocuparnos de asuntos que le corresponden a los bancos.

En la siguiente sesión, el asesor del Ministerio de Economía, señor Adrián Fuentes, presentó una propuesta de redacción para el artículo 6°, la que, según señaló, recogería las ideas presentes en el debate de la sesión anterior. El texto propuesto es el siguiente:

“Artículo 6°.- En los casos a que se refiere el artículo anterior, el titular o usuario no será responsable por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso de fraude dado al emisor por las mismas vías establecidas para estos efectos en la presente ley, ni por aquellas operaciones efectuadas con anterioridad al aviso de fraude que el titular o usuario reclame dentro de los 10 días hábiles siguientes a la expedición de dicho aviso o que haya tenido conocimiento de ellas.

Si el titular o usuario reclama operaciones después de transcurrido el plazo señalado precedentemente, sólo podrá eximirse de responsabilidad por éstas, en el monto que exceda a $\frac{1}{4}$ de unidad tributaria mensual o el 10% del promedio de las operaciones efectuadas los 6 meses anteriores si este fuere menor.

En los casos en que el titular o usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor u operador demostrar que la operación fue autorizada por el titular o usuario y registrada con exactitud.

El registro de la utilización de las tarjetas de pago no bastará, necesariamente, para demostrar que la operación fue autorizada por el titular o usuario, ni que éste actuó de manera fraudulenta o con negligencia inexcusable. En todo caso, cuando el titular o usuario tome conocimiento de alguna de las conductas del artículo anterior, siempre podrá dar cuenta al emisor en los términos señalados en el inciso primero.

En ningún caso se aplicará la exención de responsabilidad señalada, si se prueba que el titular o usuario tuvo participación en los delitos descritos en el artículo 5°, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o negligencia inexcusable facilitando su comisión.

El titular o usuario soportará el total de las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones que sean fruto de su actuación fraudulenta.”.

Precisó que, en el caso del fraude quien debe dar el aviso es el emisor de la tarjeta, a diferencia de lo que ocurre tratándose de robo o extravío. Desde ese momento el cliente se exime de toda responsabilidad por las operaciones que se realicen hacia el futuro. Tratándose de las operaciones anteriores, se propone, en síntesis, que en caso de fraude el usuario tiene un plazo de diez días hábiles para reclamar respecto de operaciones realizadas con anterioridad al aviso que él desconozca, contado desde el aviso o desde que haya tenido conocimiento de ellas. Si no reclama dentro de ese plazo, puede reclamar de las referidas operaciones, pero en ese caso se tendrá que hacer cargo de una pequeña

parte de las operaciones, una determinada suma de dinero. Se recoge así en alguna medida la opinión del Banco Central en lo relativo al riesgo moral que podría generar esta iniciativa, y a adoptar medidas para evitar el auto fraude y para incentivar la debida diligencia.

Por otra parte el texto, en su inciso 4°, recoge lo propuesto en las indicaciones N°s. 40 Y 41, de la Honorable Senadora señora Pérez y el Honorable Senador señor Pizarro, respectivamente.

El Honorable Senador señor Tuma formuló el siguiente razonamiento: El principio general es que los sistemas de seguridad deben estar a cargo del emisor, y si estos sistemas son vulnerados, el emisor es el responsable. Si se hace una excepción es necesario establecer claramente a qué se refiere y cuál es el objetivo, si se busca una colaboración del titular para esclarecer qué operaciones están comprendidas en el fraude. En su parecer, no queda claro cuál es el sentido de esta especie de interrupción de la seguridad a cargo del emisor que protege al usuario.

Agregó que, en una sesión de la Comisión, el Banco Central planteó la posibilidad de introducir una figura para prever que cuando se dé un aviso de fraude se evite desconocer operaciones que efectivamente el usuario realizó. En su entender, la propuesta más que un cargo se refiere a un nivel de operaciones que tendrán un tratamiento distinto.

El Honorable Senador señor Tuma declaró que no resulta demasiado claro en qué contribuye introducir esta variable. Si se trata de un auto fraude, ello se determinará, eventualmente, en la investigación correspondiente.

La Honorable Senadora señora Pérez se mostró contraria al texto propuesto. En su opinión, la proposición vulnera el espíritu del proyecto y trastoca su fondo. Fijar un deducible se asemeja bastante a la obligación de tomar un seguro, pues hay una determinada suma que el usuario deberá pagar, y este proyecto busca precisamente que los usuarios, los clientes, no tengan que contratar seguros complementarios contra el riesgo de clonación, extravío, pirateo informático, entre otros.

Puso de relieve que, al día de hoy, los bancos y otros emisores cuentan con todos los medios para garantizar la seguridad y los mejores *staffs* de abogados que los asesoren, así como un sinfín de recursos para poder detectar con facilidad un fraude de esta naturaleza. No obstante, la ley pone en hombros del usuario la carga de la prueba, que es precisamente lo que esta moción quiere cambiar.

Introducir un “deducible” es castigar a todos los usuarios por una eventual conducta de auto fraude que podría ocurrir. Esto es inadecuado, el auto fraude es un delito y si el usuario incurre en esta conducta deberá ser sancionado, pero no corresponde que todos los usuarios estén de antemano “castigados” por una determinada conducta.

El Honorable Senador señor Quinteros compartió lo señalado por la Honorable Senadora señora Pérez. Esta iniciativa tiene por objeto favorecer a los usuarios y no a los emisores de las tarjetas de pago. Por otra parte, manifestó que le llama la atención lo señalado por el Banco Central en relación al auto fraude, dado que el fraude es un delito. No le parece plausible tratar de persuadir a alguien de cometer un delito, porque tendrá que pagar una determinada cifra.

El Honorable Senador señor Ossandón declaró que está plenamente de acuerdo con lo señalado por los Honorables Senadores señora Pérez y señor Quinteros. La propuesta del Ejecutivo va en contra de la esencia misma y el espíritu de esta iniciativa. Coincidió en que los emisores de tarjetas de pago tienen todos los medios necesarios para perseguir un fraude, si fuera ese el caso. Consagrar un deducible es una verdadera multa para el usuario.

El Honorable Senador señor Pizarro analizó detenidamente el texto propuesto. Se mostró de acuerdo con el tenor del inciso primero. Asimismo destacó que el inciso tercero pone claramente el peso de la prueba a cargo del emisor, que es uno de los objetivos de esta iniciativa.

En relación al controvertido inciso segundo, hizo notar que este apunta en la dirección señalada por el Banco Central en miras a evitar un incentivo perverso para los usuarios. Consideró que la redacción es demasiado engorrosa. No obstante, en su opinión esta iniciativa debiera considerar alguna disposición que establezca la necesaria diligencia que debe tener el usuario en el uso de estas tarjetas de pago.

Los restantes incisos son, en su parecer, un aporte.

El asesor del Ministerio de Economía, señor Fuentes, precisó algunos aspectos. En primer término, hizo presente que en ningún caso esta propuesta busca alterar la idea matriz de esta iniciativa. Agregó que comparten la idea matriz del proyecto, particularmente en cuanto a quien se hace responsable en caso de extravío, robo, hurto o fraude de tarjetas de pago, y así lo manifestó también el Banco Central.

En relación al inciso segundo, destacó que la norma propuesta plantea lo que se ha denominado un “deducible”, figura que se establece en el derecho comparado, y que tiene por objeto disuadir la posibilidad de auto fraude. En cuanto a si es un disuasivo efectivo, es una cuestión que excede del ámbito de esta moción y cuya respuesta no está en condiciones de dar. Coincidió en que el disuasivo más efectivo debería ser la sanción penal. El deducible más bien busca que el cliente tenga la debida diligencia en el uso de tarjetas de pago, respecto de las operaciones realizadas, desde el momento que recibe el aviso de fraude.

Concluyó señalando que esta propuesta busca generar incentivos adecuados para el uso también adecuado de los

instrumentos.

El Honorable Senador señor Tuma propuso votar la propuesta del Ejecutivo.

En relación al inciso segundo, que introduce el deducible, todos los miembros presentes de la Comisión estuvieron por rechazarlo.

La Honorable Senadora señora Pérez estimó que el inciso primero está estrechamente vinculado con el inciso segundo, particularmente en lo referido al plazo de diez días hábiles.

El asesor del Honorable Senador señor Ossandón, señor José Huerta, manifestó que si se elimina el inciso segundo, dejar vigente el plazo de diez días se traduce en que el margen de exención de responsabilidad queda reducido a los diez días de plazo que tendría el usuario para reclamar de las operaciones.

El Honorable Senador señor Pizarro reiteró la necesidad de establecer algún tipo de responsabilidad en el usuario. En esa línea, es partidario de, no obstante eliminar el así llamado “deducible”, conservar el plazo de diez días hábiles contemplado en la propuesta, para mantener un cierto equilibrio y exigir al usuario una cierta diligencia.

El Honorable Senador señor Ossandón se mostró contrario a lo señalado. El plazo de diez días en un plazo muy breve; basta mirar legislaciones comparadas que consideran un plazo mucho mayor, como por ejemplo la legislación española que contempla un plazo de 19 meses para el aviso.

En este punto, el señor Fuentes puntualizó que ese tipo de legislaciones consagran un deducible a todo evento.

Por otra parte, el señor Fuentes hizo un símil con lo que ocurre en el caso de los cheques, donde el usuario tiene una carga bastante grande en caso de pérdida, extravío o robo, pues tiene no sólo que dar aviso, sino que realizar una serie de publicaciones, individualizando detalladamente los cheques extraviados, robados o hurtados.

Reiteró que lo que se persigue es que existan los incentivos adecuados para que el banco se comporte correctamente, aumente sus niveles de seguridad, pero que también el cliente sea responsable y diligente al momento de analizar el comportamiento de su cuenta.

El asesor del Honorable Senador señor Tuma, señor Eduardo Barros, hizo presente algunos aspectos. Recordó que la inversión de la carga de la prueba es un tema que ya fue aprobado por la Comisión, no es el punto que se debate en este momento.

En relación a la legislación comparada, destacó

que la legislación española, a la que se ha hecho referencia, establece una condición y es que el usuario debe actuar con diligencia. Efectivamente amplía el plazo para discutir el cobro, pero cuando se ha cumplido un parámetro, como es el aviso con diligencia y oportuno.

Llamó a poner atención en qué ocurrirá en los hechos con esta iniciativa. Consagrar la responsabilidad del emisor, la restitución de fondos, poner la carga de la prueba en los emisores, y otras medidas que esta iniciativa contempla, generarán un costo de riesgo que alguien tendrá que pagar, y que finalmente se prorroga entre todos los clientes. Por eso el derecho comparado exige al usuario cumplir con cierto nivel de diligencia.

Destacó que lo que se buscó con la propuesta es que la diligencia estuviera en todas las partes, tanto en el emisor, los clientes y los operadores, de modo que la arquitectura del proyecto sea coherente. En esa línea, no es malo establecer un incentivo para que el usuario obre de manera adecuada.

El Honorable Senador señor Tuma llamó a tener cuidado en que no se produzca un efecto contrario al buscado y en definitiva se perjudique al usuario por un aumento del costo de estas tarjetas de pago.

Luego, a la luz del debate que ha tenido lugar, llamó a analizar conjuntamente las indicaciones N°s 32 a 35, e ir votando inciso por inciso, teniendo presente la propuesta del Ejecutivo.

Inciso primero

El Honorable Senador señor Pizarro puso de relieve que el objetivo de la Comisión siempre es defender al consumidor y evitar los abusos, como el que se produce en materia de tarjetas de pago, donde en definitiva el usuario debe contratar un seguro, ofrecido por el mismo banco, para protegerse de un riesgo del servicio que ellos mismos ofrecen. Reiteró que lo que ha hecho presente es la conveniencia de consagrar un punto de equilibrio para que el usuario también deba ser diligente, estableciendo un cierto plazo.

La Comisión acordó aprobar como inciso primero del artículo 6°, el inciso primero de la propuesta del Ejecutivo, pero especificando que las operaciones anteriores al aviso de fraude a que se refiere, son aquellas que el usuario desconozca haber autorizado.

Se optó por mantener la forma alternativa de cómputo de plazo en el entendido que, como señaló el Honorable Senador señor Pizarro, el usuario puede tener conocimiento del fraude aun antes del referido aviso, y se trata precisamente que el usuario también sea diligente.

La unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Pérez y señores Coloma, Pizarro y Tuma, estuvo de acuerdo con esta propuesta.

El asesor del Honorable Senador señor Ossandón, señor José Huerta, llamó a tener presente que, de judicializarse esta materia, el plazo de diez días y desde cuando se cuenta podrían, en definitiva, perjudicar al cliente. Será materia de prueba el momento en que tuvo conocimiento del fraude y el Banco sin duda intentará probar la negligencia del cliente en este punto. Esta disposición complejizará la materia.

Inciso segundo

En relación al inciso segundo, los Honorables Senadores tuvieron presente que en la sesión anterior se aprobó, con modificaciones, el inciso segundo propuesto por las indicaciones N°s 32 a 35, con la supresión de la parte final relativa al fallo técnico u otra deficiencia.

Asimismo, la Comisión rechazó por la unanimidad de los miembros presentes, Honorables Senadores señora Pérez y señores Coloma, Pizarro y Tuma, el inciso segundo propuesto por el Ejecutivo.

Inciso tercero

En relación al inciso tercero, la Comisión resolvió aprobar, por la unanimidad de los miembros presentes, Honorables Senadores señora Pérez y señores Coloma y Tuma, la redacción del Ejecutivo, pero en lugar de señalar que el usuario “siempre podrá”, prescribir que el usuario “deberá” dar cuenta al emisor si toma conocimiento de alguna de las conductas del artículo 5°.

Finalmente, la Comisión aprobó por la unanimidad de los miembros presentes, Honorables Senadores señora Pérez y señores Coloma y Tuma, el inciso final, sin modificaciones.

Como resultado de tales votaciones, el texto del artículo 6° del proyecto queda como sigue:

“Artículo 6°.- En los casos a que se refiere el artículo anterior, el titular o usuario no será responsable por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso de fraude dado al emisor por las mismas vías establecidas para estos efectos en la presente ley, ni por aquellas operaciones que desconozca haber autorizado efectuadas con anterioridad al aviso de fraude que el titular o usuario reclame dentro de los 10 días hábiles siguientes a la expedición de dicho aviso o que haya tenido conocimiento de ellas.

En los casos en que el titular o usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor u operador demostrar que la operación fue autorizada por el titular o usuario y registrada con exactitud.

El registro de la utilización de las tarjetas de pago no bastará, necesariamente, para demostrar que la operación fue autorizada por el titular o usuario, ni que éste actuó de manera fraudulenta o con

negligencia inexcusable. En todo caso, cuando el titular o usuario tome conocimiento de alguna de las conductas del artículo anterior, deberá dar cuenta al emisor en los términos señalados en el inciso primero.

En ningún caso se aplicará la exención de responsabilidad señalada, si se prueba que el titular o usuario tuvo participación en los delitos descritos en el artículo 5°, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o negligencia inexcusable facilitando su comisión.

El titular o usuario soportará el total de las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones que sean fruto de su actuación fraudulenta.”. (Indicaciones 32 a 35, 41 y 42, con modificaciones) (Unanimidad 4x0, incisos primero y segundo; y unanimidad 3x0, incisos tercero y cuarto).

En la sesión siguiente, el Presidente recabó el acuerdo de la Comisión para reabrir el debate respecto del artículo 6°, lo que fue acogido por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Pérez y señores Coloma, Pizarro y Tuma.

Luego, planteó que resulta conveniente analizar nuevamente la efectividad la norma según la cual el titular o usuario tampoco será responsable por aquellas operaciones que desconozca haber autorizado efectuadas con anterioridad al aviso de fraude que el titular o usuario reclame dentro de los 10 días hábiles siguientes a la expedición de dicho aviso o que haya tenido conocimiento de ellas.

Su inquietud es respecto a si ese plazo de 10 días es suficiente y si sería eficaz para la finalidad de la norma, esto es, proteger al titular o usuario de una tarjeta de pago que ha sido objeto de un fraude. Con la finalidad de dar alternativas, planteó que podría optarse por una regla distinta y que considere un plazo mayor, como, por ejemplo, la fecha de recepción de la cartola respectiva, ya sea la primera, la segunda o, incluso, hasta la tercera.

La Honorable Senadora señora Pérez si bien en un comienzo no estuvo de acuerdo en innovar sobre la materia, posteriormente cambió de parecer, porque tuvo presente que las personas no están preocupadas permanente de chequear sus compras y transacciones, pero que sí lo hacen o deberían hacerlo al menos una vez al mes. Esa es la conducta habitual de cualquier persona con un nivel medio de diligencia. Además, lo normal es que el pago de las cuentas de servicios; dividendos, y compromisos financieros, entre otros, se paguen cada 30 días. Por lo anterior, propuso que el plazo se amplié a 30 días corridos siguientes a la expedición de aviso de fraude o que haya tenido conocimiento de ellas.

La Comisión pidió dejar especial constancia que tal plazo es de 30 días corridos, y no de días hábiles a los que hace mención del inciso final del artículo 1° de esta ley.

Tal proposición fue acogida por la unanimidad de los miembros presentes, Honorables Senadores señora Pérez y señores Coloma, Pizarro y Tuma.

En otro orden de ideas, el señor Adrián Fuentes dio a conocer una propuesta del Banco Central para complementar el inciso primero, con la finalidad de introducir un mayor grado de certeza a la norma. Indicó que, para ello, el Banco Central propone a la Comisión introducir un inciso segundo, nuevo, del siguiente tenor:

“Para estos efectos, y en relación con el conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, se considerará especialmente la circunstancia que el emisor u operador haya enviado una alerta de fraude y que exista constancia de su recepción por parte del titular o usuario.”.

Por la unanimidad de los miembros presentes, Honorables Senadores señora Pérez y señores Coloma, Pizarro y Tuma, la Comisión acogió la proposición, entiendo que va en la línea de las indicaciones en debate, pero optó por ubicar la norma a continuación del punto aparte del inciso primero, que pasa a ser punto seguido.

Como consecuencia de los acuerdos antes señalados, el artículo 6° quedaría como sigue:

“Artículo 6°.- En los casos a que se refiere el artículo anterior, el titular o usuario no será responsable por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso de fraude dado al emisor por las mismas vías establecidas para estos efectos en la presente ley, ni por aquellas operaciones que desconozca haber autorizado efectuadas con anterioridad al aviso de fraude que el titular o usuario reclame dentro de los 30 días corridos siguientes a la expedición de dicho aviso o que haya tenido conocimiento de ellas. Para estos efectos, y en relación con el conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, se considerará especialmente la circunstancia que el emisor u operador haya enviado una alerta de fraude y que exista constancia de su recepción por parte del titular o usuario.

En los casos en que el titular o usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor u operador demostrar que la operación fue autorizada por el titular o usuario y registrada con exactitud.

El registro de la utilización de las tarjetas de pago no bastará, necesariamente, para demostrar que la operación fue autorizada por el titular o usuario, ni que éste actuó de manera fraudulenta o con negligencia inexcusable. En todo caso, cuando el titular o usuario tome conocimiento de alguna de las conductas del artículo anterior, deberá dar

cuenta al emisor en los términos señalados en el inciso primero.

En ningún caso se aplicará la exención de responsabilidad señalada, si se prueba que el titular o usuario tuvo participación en los delitos descritos en el artículo 5°, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o negligencia inexcusable facilitando su comisión.

El titular o usuario soportará el total de las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones que sean fruto de su actuación fraudulenta.”.

-- En votación las indicaciones N°s 32 a 35, fueron aprobadas, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Pérez y señores Pizarro, Quintero y Tuma (Unanimidad 4x0, respecto de los incisos primero y segundo), y Honorables Senadores señora Pérez y señores Coloma y Tuma (Unanimidad 3x0, en los incisos tercero y cuarto).

Por su parte, la **indicación N° 36.-**, del Honorable Senador señor Bianchi, es para consultar como artículo 6° el texto propuesto como artículo 7° en el número 6.

--La indicación fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Pérez y señores Coloma y Tuma (Unanimidad, 3x0).

Inciso primero

La **indicación N° 37.-**, del Honorable Senador señor Pizarro, está referida al inciso primero del texto del artículo aprobado en general, y es para reemplazar el vocablo “ilícito” por “hecho”.

--La indicación N° 37 fue retirada por su autor.

Las **indicaciones N°s 38.-**, del Honorable Senador señor Pizarro y **39.-**, de la Honorable Senadora señora Pérez, por su parte, son para sustituir en el referido inciso primero la expresión “conocer tal hecho” por “conocer tal circunstancia”.

--Las indicaciones N°s 38 y 39 fueron retiradas por sus autores.

o o o o o

La **indicación N° 40.-**, del Honorable Senador señor Pizarro, propone incorporar un inciso final, del siguiente tenor:

“En todo caso, cuando el usuario tome conocimiento de las circunstancias a que se refiere el inciso primero, siempre podrá dar cuenta al emisor en los términos dispuestos en el artículo 2°.”.

Por su parte, la **indicación N° 41.-**, de la Honorable Senadora señora Pérez, tienen por objeto incorporar un inciso final, del siguiente tenor:

"En todo caso, en caso que el usuario tome conocimiento de las circunstancias a que se refiere el inciso primero, siempre podrá informar al emisor en los términos dispuestos en el artículo 2°."

La Comisión tuvo presente que estas indicaciones fueron discutidas conjuntamente con las indicaciones N°s 32 a 35, y fueron aprobadas, con modificaciones.

-- En votación las indicaciones N°s 40 y 41, fueron aprobadas, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Pérez y señores Pizarro, Quintero y Tuma (Unanimidad) (4x0).

0 0 0 0 0

Las indicaciones N°s 42.-, de la Honorable Senadora señora Pérez; **43.-** del Honorable Senador señor Ossandón; **44.-** del Honorable Senador señor Quinteros y **45.-** del Honorable Senador señor Tuma, proponen incorporar, a continuación del artículo 6°, el siguiente nuevo título:

"Título III

De la cancelación de cargos o restitución de fondos"

-- En votación las indicaciones N°s 42 a 45, fueron aprobadas, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Pérez y señores Coloma, Pizarro y Tuma (Unanimidad) (4x0).

0 0 0 0 0

Artículo 7°

El texto propuesto por el texto aprobado en general, es el siguiente:

"Artículo 7°.- El emisor no podrá imponer condiciones ni requerir medidas anexas al usuario para la cancelación de los cargos realizados sin su autorización, o la devolución de los importes si correspondiera y, en ambos casos, deberá realizar dichas operaciones dentro de las 24 horas hábiles siguientes al momento en que fueran detectadas o notificadas. Tampoco podrá imputarlos al comercio en el que fueron realizados los pagos, excepto en los casos en que pueda ser comprobada la negligencia del comercio en la custodia o manejo de los datos del medio de pago necesario para la transacción, o su actuar fraudulento en los términos señalados por el artículo 5°.

Las cláusulas contractuales entre el emisor o sus personas relacionadas y el comercio que hagan responsable a éste último por las pérdidas en las operaciones realizadas mediante algún medio fraudulento, se tendrán por no escritas, correspondiendo siempre al emisor asumirlas, sin perjuicio del derecho a demandar el pago de quien resultare responsable del delito.”.

Las **indicaciones N°s 46.-**, de la Honorable Senadora señora Pérez; **47.-** del Honorable Senador señor Ossandón; **48.-** del Honorable Senador señor Quinteros y **49.-** del Honorable Senador señor Tuma, son para reemplazar el artículo 7° propuesto por el siguiente:

“Artículo 7°.- El emisor u operador de las tarjetas de pago deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, o de aquellas operaciones cuya autorización ha sido desconocida por el titular o usuario dentro de los 3 días hábiles siguientes a dicho aviso.

Sólo si se acredita por sentencia firme o ejecutoriada que el titular o usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o negligencia inexcusable facilitando su comisión, se procederá a dejar sin efecto la cancelación de los cargos o la restitución de fondos, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan según la legislación y normativa aplicable.”.

-- En votación las indicaciones N°s 46, 47, 48 y 49, fueron aprobadas por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Pérez y señores Coloma, Pizarro y Tuma (Unanimidad, 4x0).

Por su parte, la **indicación N° 50.-**, del Honorable Senador señor Bianchi, es para contemplar como artículo 7° el texto propuesto como artículo 8° en el número 6.

-- En votación la indicación N° 50, fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Pérez y señores Coloma, Pizarro y Tuma (Unanimidad, 4x0).

Inciso primero

La indicación N° 51.-, del Honorable Senador señor Horvath, se refiere al inciso primero del artículo 7° propuesto, y es para sustituir la primera oración por la siguiente: “El emisor no podrá establecer ninguna condición ni requerir de ninguna actuación del usuario para supeditar la cancelación de los cargos realizados sin su autorización, o la devolución de los importes si correspondiera y, en ambos casos, deberá realizar dichas operaciones dentro de los 5 días hábiles siguientes al

momento en que fueran detectadas o notificadas.”.

-- En votación la indicación N°s 51 fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Pérez y señores Pizarro y Tuma (Unanimidad, 3x0).

La **indicación N° 52.-**, del Honorable Senador señor Ossandón, también referida al inciso primero, es para reemplazar la expresión “las 24 horas” por “los tres días”.

--La indicación N° 52 fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Pérez y señores Pizarro y Tuma (Unanimidad, 3x0).

Finalmente la **indicación N° 53.-**, de la Honorable Senadora señora Pérez, propone reemplazar en este incisos la expresión “24” por “72” horas.

--La indicación N° 53 fue aprobada, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Pérez y señores Pizarro y Tuma (Unanimidad, 3x0).

Inciso segundo

Las indicaciones **N°s 54 a 57** están formuladas a este inciso.

Las **indicaciones N°s 54.-**, del Honorable Senador señor Ossandón y **55.-**, de la Honorable Senadora señora Pérez, son para agregar después de la voz “comercio” la expresión “o el usuario”.

Las **indicaciones N°s 56.-**, del Honorable Senador señor Ossandón y **57.-**, de la Honorable Senadora señora Pérez, tienen por objeto sustituir la frase “que hagan responsable a este último” por “que hagan responsables anticipadamente a estos últimos”.

--Las indicaciones N° 54, 55, 56 y 57 fueron retiradas por sus autores.

Artículo 8°

El artículo 8°, propuesto en el numeral 6, del artículo único, del texto aprobado en general por el Senado, es del siguiente tenor:

“Artículo 8°.- El emisor procurará contar con medidas de seguridad suficientes para impedir la comisión de ilícitos como aquellos desarrollados en el artículo 5°, resguardando la prestación segura del servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la ley N° 19.496; y será responsable de los perjuicios que se produzcan por las deficiencias en la protección de los sistemas tecnológicos del medio de pago.”.

Las **indicaciones N°s 58.-**, de la Honorable Senadora señora Pérez; **59.-** del Honorable Senador señor Ossandón; **60.-** del Honorable Senador señor Quinteros y **61.-** del Honorable Senador señor Tuma, son para reemplazar el artículo 8° propuesto por el siguiente:

“Artículo 8°.- Los emisores y operadores de tarjetas de pago, los comercios y otros establecimientos afiliados a un sistema de tarjetas de pago, así como las demás entidades que intervengan o presten servicios asociados a pagos y transacciones electrónicas, deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos descritos en esta ley, conforme a la legislación y normativa que les resulte aplicable. La falta o deficiencia de tales medidas será considerada para la determinación de las responsabilidades correspondientes a cada uno de ellos.”.

Acogiendo una sugerencia planteada por la Secretaría de la Comisión, la Comisión, por la unanimidad de los miembros presentes, Honorables Senadores señora Pérez y señores Coloma y Tuma, estimó oportuno mantener en la disposición la referencia al artículo 23 de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, al igual como lo hace el artículo 8° del proyecto aprobado en general, toda vez que tal disposición infraccional es una norma rectora en materia del deber del proveedor de actuar con diligencia en la venta de un bien o la prestación de un servicio.

De acuerdo a lo anterior, la disposición quedaría como sigue:

“Artículo 8°.- Los emisores y operadores de tarjetas de pago, los comercios y otros establecimientos afiliados a un sistema de tarjetas de pago, así como las demás entidades que intervengan o presten servicios asociados a pagos y transacciones electrónicas, deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos descritos en esta ley, conforme a la legislación y normativa que les resulte aplicable, y resguardando la prestación segura del servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la ley N° 19.496. La falta o deficiencia de tales medidas será considerada para la determinación de las responsabilidades correspondientes a cada uno de ellos.”.

--Las indicaciones N°s 58, 59, 60 y 61 fueron aprobadas, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Pérez y señores Pizarro y Tuma (Unanimidad. 3x0).

Por su parte, la **indicación N° 62.-**, del Honorable Senador señor Bianchi, propone reemplazarlo por el siguiente:

“Artículo 8°.- El bien jurídico protegido es el orden público económico y las siguientes conductas constituyen delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito, de pago con provisión de fondos o débito:

a) Falsificar tarjetas de crédito, de pago con provisión de fondos o débito.

b) Usar, vender, exportar, importar o distribuir tarjetas de crédito, con provisión de fondos o débito falsificadas o sustraídas.

c) Negociar, en cualquier forma, con tarjetas de crédito, de pago con provisión de fondos o débito falsificadas o sustraídas.

d) Usar, vender, exportar, importar o distribuir los datos o el número de una tarjeta de crédito, de pago con provisión de fondos o débito, haciendo posible que terceros realicen operaciones de compra o de acceso al crédito, los fondos o al débito que corresponden exclusivamente al titular.

e) Negociar, en cualquier forma, con los datos o el número de la tarjeta de crédito, de pago con provisión de fondos o débito, para las operaciones señaladas en la letra anterior.

f) Usar maliciosamente una tarjeta bloqueada, en cualquiera de las formas señaladas en las letras precedentes.

g) Suplantar la identidad del usuario frente al emisor para obtener autorización para realizar transacciones con una tarjeta de crédito, de pago con provisión de fondos o débito.”.

--La indicación N° 62 fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes, Honorables Senadores señora Pérez y señores Pizarro y Tuma. (Rechazada; unanimidad, 3x0).

La **indicación N° 63.-**, del Honorable Senador señor Pizarro, tienen por objeto suprimir en el artículo 8° propuesto, la locución “el artículo 23 de”.

--La indicación N° 63 fue retirada por su autor.

o o o o o

La indicación N°64.-, del Honorable Senador señor Bianchi, propone agregar el siguiente artículo 9°:

“Artículo 9.- El que causare perjuicio patrimonial a otro, con alguna de las conductas descritas en el artículo precedente, será penado:

1° Con presidio menor en su grados máximo y multa de veintiuna a treinta unidades tributarias mensuales si el monto del perjuicio excediere de las cuatrocientas unidades tributarias mensuales.

2° Con presidio menor en sus grados medio a máximo y multa de once a veinte unidades tributarias mensuales, si el monto del perjuicio excediera de cuarenta unidades tributarias mensuales y no pasare de las cuatrocientas unidades tributarias mensuales.

3° Con presidio menor en su grado medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales, si el monto del perjuicio no pasare de cuarenta unidades tributarias mensuales.

Si las conductas descritas en este artículo no ocasionaren perjuicio patrimonial a otro, la pena será de presidio menor en su grado mínimo.”.

--La indicación N° 64 fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes, Honorables Senadores señora Pérez y señores Pizarro y Tuma. (Rechazada) (Unanimidad. 3x0).

o o o o o

MODIFICACIONES

En mérito de los acuerdos precedentemente expuestos, vuestra Comisión de Economía propone aprobar el proyecto con las siguientes modificaciones:

ARTÍCULO ÚNICO

Nº 2

o o o

- Agregar la siguiente letra a), nueva:

“ a) Incorpórase el siguiente título, nuevo:

“Título I

Del ámbito de aplicación y reglas generales”.

(Indicaciones N°s 1, 2, 3 y 4, con modificaciones) (Unanimidad.3X0).

o o o

- Anteponer un literal “b)” al enunciado “Reemplázanse los artículos 1º y 2º por los siguientes:”, nuevo. **(Artículo 121 del Reglamento del Senado) (Unanimidad. 3X0).**

Artículo 1º

- Reemplazar el artículo 1º propuesto por el siguiente:

“Artículo 1º.- Ámbito de aplicación. La presente ley regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, en adelante conjuntamente, las “tarjetas de pago”, emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y a la regulación del Banco Central de Chile. También regula el régimen de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados, salvo disposición expresa en contrario.

Asimismo, se aplicará a los fraudes en “transacciones electrónicas”. Para efectos de esta ley, se entenderá por tales a aquellas operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares, tales como instrucciones de cargo en cuentas propias para abonar cuentas de terceros, incluyendo pagos y cargos automáticos, transferencias electrónicas de fondos, avances en efectivo,

giros de dinero en cajeros automáticos y demás operaciones electrónicas contempladas en el contrato de prestación de servicios financieros respectivo. Se comprenden dentro de este concepto las transacciones efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas o telefónicas dispuestas por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente.

Los plazos de días hábiles que establece esta ley no considerarán los sábados, domingos ni festivos.”. **(Indicaciones N°s 5, 6, 7 y 8, con modificaciones) (Unanimidad. 3X0).**

Artículo 2°

- Reemplazar el artículo 2° propuesto por el siguiente:

“Artículo 2°.- Los titulares o usuarios de tarjetas de pago o de cualquier otro sistema similar, podrán limitar su responsabilidad, derivada de la utilización de los mismos, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo o extravío de la tarjeta de pago, dando aviso oportuno al emisor.

El emisor de tarjetas de pago deberá proveer al titular o usuario servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan efectuar y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al titular o usuario un número o código de recepción del aviso y la fecha y hora de su recepción.

Las tarjetas de pago respecto de las que el titular o usuario haya dado aviso de extravío, hurto, robo o fraude deberán ser bloqueadas de inmediato por el emisor.”. **(Indicaciones N°s 9, 10, 11 y 12) (Unanimidad.3X0).**

N° 3

- Sustituirlo por el siguiente:

“3.- Remplácese el artículo 3°, por el siguiente:

“Artículo 3°.- En el caso que las tarjetas de pago sean utilizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, el emisor será responsable de tales transacciones y sus consecuencias económicas en virtud de lo señalado en el inciso final del artículo anterior.

Las cláusulas de los contratos que impongan el deber de prueba sobre el titular o usuario, por operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, se tendrán por no escritas.”. **(Indicaciones N°s 15, 16, 17 y 18, con modificaciones) (Unanimidad. 3X0).**

N° 4

- Reemplazarlo por el siguiente:

“4.- Sustitúyase el artículo 4º, por el siguiente:

“Artículo 4º.- El titular o usuario de tarjetas de pago o servicios similares no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo dado al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.

Tratándose de las operaciones anteriores a dicho aviso, el titular o usuario deberá reclamar al emisor aquellas que desconoce su autorización, en el mismo acto del aviso o hasta cinco días hábiles siguientes a su expedición.

En los casos de fraude, se aplicará lo dispuesto en los artículos 5º y siguientes.”. **(Indicaciones N°s 19, 20, 21 y 22, con modificaciones) (Unanimidad. 3X0).**

N°5

o o o

- Agregar la siguiente letra a):

“a) Incorpórese el siguiente título, nuevo:

“Título II

De la responsabilidad por uso fraudulento de tarjetas de pago”
(Indicaciones N°s 23, 24, 25 y 26, con modificaciones) (Unanimidad. 3X0).

o o o

- Anteponer a la frase “Reemplázase el artículo 5º por el siguiente:”, un literal b), nuevo. **(Artículo 121 del Reglamento del Senado) (Unanimidad. 3X0).**

Artículo 5º propuesto

- Reemplazar el artículo 5º propuesto, por el siguiente:

“Artículo 5º Las conductas que a continuación se señalan constituyen delito de uso fraudulento de tarjeta de pago y se sancionarán con la pena de presidio menor en su grado medio a máximo y multa correspondiente al triple del monto defraudado:

a) Falsificar tarjetas de pago.

b) Usar, vender, exportar, importar o distribuir tarjetas de pago falsificadas o sustraídas.

c) Negociar, en cualquier forma, tarjetas de pago falsificadas o sustraídas.

d) Usar, vender, exportar, importar o distribuir los datos o el número de tarjetas de pago, haciendo posible que terceros realicen pagos, transacciones electrónicas o cualquier otra operación que corresponda exclusivamente al titular o usuario de las mismas.

e) Negociar, en cualquier forma, con los datos o el número de tarjetas de pago, para fines de realizar las operaciones señaladas en el literal anterior.

f) Usar maliciosamente una tarjeta de pago bloqueada, en cualquiera de las formas señaladas en las letras precedentes.

g) Suplantar la identidad del titular o usuario frente al emisor, operador o comercio afiliado para obtener autorización para realizar transacciones con una tarjeta de pago.

Asimismo, incurrirá en el delito y sanciones que establece este artículo el que mediante cualquier engaño o simulación obtenga o vulnere la información y medidas de seguridad de una cuenta corriente bancaria, de una cuenta de depósito a la vista, de una cuenta de provisión de fondos, de una tarjeta de pago o de cualquier otro sistema similar, para fines de suplantar al titular o usuario y efectuar pagos o transacciones electrónicas.

La pena señalada en el inciso primero aumentará en un grado, si cualquiera de las conductas tipificadas en este artículo produce perjuicio a terceros.”. **(Indicaciones N°s 27, 28, 29 y 30) (Unanimidad. 3X0).**

N° 6

- Sustituirlo por el siguiente:

6. Agréguese el siguiente artículo 6°:

“Artículo 6°.- En los casos a que se refiere el artículo anterior, el titular o usuario no será responsable por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso de fraude dado al emisor por las mismas vías establecidas para estos efectos en la presente ley, ni por aquellas operaciones que desconozca haber autorizado efectuadas con anterioridad al aviso de fraude que el titular o usuario reclame dentro de los 30 días corridos siguientes a la expedición de dicho aviso o que haya tenido conocimiento de ellas. Para estos efectos, y en relación con el conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, se considerará

especialmente la circunstancia que el emisor u operador haya enviado una alerta de fraude y que exista constancia de su recepción por parte del titular o usuario.

En los casos en que el titular o usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor u operador demostrar que la operación fue autorizada por el titular o usuario y registrada con exactitud.

El registro de la utilización de las tarjetas de pago no bastará, necesariamente, para demostrar que la operación fue autorizada por el titular o usuario, ni que éste actuó de manera fraudulenta o con negligencia inexcusable. En todo caso, cuando el titular o usuario tome conocimiento de alguna de las conductas del artículo anterior, deberá dar cuenta al emisor en los términos señalados en el inciso primero.

En ningún caso se aplicará la exención de responsabilidad señalada, si se prueba que el titular o usuario tuvo participación en los delitos descritos en el artículo 5°, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o negligencia inexcusable facilitando su comisión.

El titular o usuario soportará el total de las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones que sean fruto de su actuación fraudulenta.”. **(Indicaciones 32 a 35, y 40 y 41, con modificaciones) (Unanimidad 4x0, incisos primero y segundo; y unanimidad 3x0, incisos tercero y cuarto).**

o o o

N° 7, nuevo

- Contemplar el siguiente N° 7, nuevo:

“7.- Incorpórese, a continuación del artículo 6°, el siguiente nuevo título:

“Título III

De la cancelación de cargos o restitución de fondos”. **(Indicaciones N°s 42, 43, 44 y 45, con modificaciones) (Unanimidad. 4X0).**

N° 8, nuevo

- Contemplar como N° 8, nuevo, la segunda parte del numeral 6, en los siguientes términos:

“8.- Agréguese los siguientes artículos 7° y 8°, nuevos:” **(Artículo 121 del Reglamento del Senado) (Unanimidad) (4X0).**

o o o

Artículo 7°

- Sustituirlo por el siguiente:

“Artículo 7°.- El emisor u operador de las tarjetas de pago deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, o de aquellas operaciones cuya autorización ha sido desconocida por el titular o usuario dentro de los 3 días hábiles siguientes a dicho aviso.

Sólo si se acredita por sentencia firme o ejecutoriada que el titular o usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o negligencia inexcusable facilitando su comisión, se procederá a dejar sin efecto la cancelación de los cargos o la restitución de fondos, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan según la legislación y normativa aplicable.”. **(Indicaciones N°s 46, 47, 48 y 49, y N°s 51 a 53, con modificaciones) (Unanimidad. 4X0).**

Artículo 8°

- Sustituirlo por el siguiente:

“Artículo 8°.- Los emisores y operadores de tarjetas de pago, los comercios y otros establecimientos afiliados a un sistema de tarjetas de pago, así como las demás entidades que intervengan o presten servicios asociados a pagos y transacciones electrónicas, deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos descritos en esta ley, conforme a la legislación y normativa que les resulte aplicable, y resguardando la prestación segura del servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la ley N° 19.496. La falta o deficiencia de tales medidas será considerada para la determinación de las responsabilidades correspondientes a cada uno de ellos.”. **(Indicaciones N°s 58, 59, 60 y 61, con modificaciones) (Unanimidad. 3X0).**

TEXTO DEL PROYECTO

En virtud de las modificaciones anteriores, el proyecto de ley queda como sigue:

PROYECTO DE LEY:

“Artículo único.- Modifícase 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, de la siguiente forma:

1.- Reemplázase el título de la ley por el siguiente:
“Establece un régimen de limitación de responsabilidad en casos de fraude para emisores y usuarios de medios de pago.”.

2.- a) **Incorpórase el siguiente título, nuevo:**

“Título I Del ámbito de aplicación y reglas generales”

b) Reemplázanse los artículos 1° y 2° por los siguientes:

“Artículo 1°.- Ámbito de aplicación. La presente ley regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, en adelante conjuntamente, las “tarjetas de pago”, emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y a la regulación del Banco Central de Chile. También regula el régimen de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados, salvo disposición expresa en contrario.

Asimismo, se aplicará a los fraudes en “transacciones electrónicas”. Para efectos de esta ley, se entenderá por tales a aquellas operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares, tales como instrucciones de cargo en cuentas propias para abonar cuentas de terceros, incluyendo pagos y cargos automáticos, transferencias electrónicas de fondos, avances en efectivo, giros de dinero en cajeros automáticos y demás operaciones electrónicas contempladas en el contrato de prestación de servicios financieros respectivo. Se comprenden dentro de este concepto las transacciones efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas o telefónicas dispuestas por la empresa bancaria o el proveedor del

servicio financiero correspondiente.

Los plazos de días hábiles que establece esta ley no considerarán los sábados, domingos ni festivos.

Artículo 2º.- Los titulares o usuarios de tarjetas de pago o de cualquier otro sistema similar, podrán limitar su responsabilidad, derivada de la utilización de los mismos, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo o extravío de la tarjeta de pago, dando aviso oportuno al emisor.

El emisor de tarjetas de pago deberá proveer al titular o usuario servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan efectuar y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al titular o usuario un número o código de recepción del aviso y la fecha y hora de su recepción.

Las tarjetas de pago respecto de las que el titular o usuario haya dado aviso de extravío, hurto, robo o fraude deberán ser bloqueadas de inmediato por el emisor.”.

3.- Remplácese el artículo 3º, por el siguiente:

“Artículo 3º.- En el caso que las tarjetas de pago sean utilizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, el emisor será responsable de tales transacciones y sus consecuencias económicas en virtud de lo señalado en el inciso final del artículo anterior.

Las cláusulas de los contratos que impongan el deber de prueba sobre el titular o usuario, por operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, se tendrán por no escritas.”.

4.- Sustitúyase el artículo 4º, por el siguiente:

“Artículo 4º.- El titular o usuario de tarjetas de pago o servicios similares no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo dado al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.

Tratándose de las operaciones anteriores a dicho aviso, el titular o usuario deberá reclamar al emisor aquellas que desconoce su autorización, en el mismo acto del aviso o hasta cinco días hábiles siguientes a su expedición.

En los casos de fraude, se aplicará lo dispuesto en los artículos 5° y siguientes.”.

5. a) Incorpórese el siguiente título, nuevo:

“Título II

De la responsabilidad por uso fraudulento de tarjetas de pago”

b) Reemplázase el artículo 5° por el siguiente:

“Artículo 5°.- Las conductas que a continuación se señalan constituyen delito de uso fraudulento de tarjeta de pago y se sancionarán con la pena de presidio menor en su grado medio a máximo y multa correspondiente al triple del monto defraudado:

a) Falsificar tarjetas de pago.

b) Usar, vender, exportar, importar o distribuir tarjetas de pago falsificadas o sustraídas.

c) Negociar, en cualquier forma, tarjetas de pago falsificadas o sustraídas.

d) Usar, vender, exportar, importar o distribuir los datos o el número de tarjetas de pago, haciendo posible que terceros realicen pagos, transacciones electrónicas o cualquier otra operación que corresponda exclusivamente al titular o usuario de las mismas.

e) Negociar, en cualquier forma, con los datos o el número de tarjetas de pago, para fines de realizar las operaciones señaladas en el literal anterior.

f) Usar maliciosamente una tarjeta de pago bloqueada, en cualquiera de las formas señaladas en las letras precedentes.

g) Suplantar la identidad del titular o usuario frente al emisor, operador o comercio afiliado para obtener autorización para realizar transacciones con una tarjeta de pago.

Asimismo, incurrirá en el delito y sanciones que establece este artículo el que mediante cualquier engaño o simulación obtenga o vulnere la información y medidas de seguridad de una cuenta corriente bancaria, de una cuenta de depósito a la vista, de una cuenta de provisión de fondos, de una tarjeta de pago o de cualquier otro sistema similar, para fines de suplantar al titular o usuario y efectuar pagos o transacciones electrónicas.

La pena señalada en el inciso primero aumentará en un grado, si cualquiera de las conductas tipificadas en este artículo produce perjuicio a terceros.”.

6. - Agréguese el siguiente artículo 6°:

“Artículo 6°.- En los casos a que se refiere el artículo anterior, el titular o usuario no será responsable por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso de fraude dado al emisor por las mismas vías establecidas para estos efectos en la presente ley, ni por aquellas operaciones que desconozca haber autorizado efectuadas con anterioridad al aviso de fraude que el titular o usuario reclame dentro de los 30 días corridos siguientes a la expedición de dicho aviso o que haya tenido conocimiento de ellas. Para estos efectos, y en relación con el conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, se considerará especialmente la circunstancia que el emisor u operador haya enviado una alerta de fraude y que exista constancia de su recepción por parte del titular o usuario.

En los casos en que el titular o usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor u operador demostrar que la operación fue autorizada por el titular o usuario y registrada con exactitud.

El registro de la utilización de las tarjetas de pago no bastará, necesariamente, para demostrar que la operación fue autorizada por el titular o usuario, ni que éste actuó de manera fraudulenta o con negligencia inexcusable. En todo caso, cuando el titular o usuario tome conocimiento de alguna de las conductas del artículo anterior, deberá dar cuenta al emisor en los términos señalados en el inciso primero.

En ningún caso se aplicará la exención de responsabilidad señalada, si se prueba que el titular o usuario tuvo participación en los delitos descritos en el artículo 5°, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o negligencia inexcusable facilitando su comisión.

El titular o usuario soportará el total de las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones que sean fruto de su actuación fraudulenta.”.

7.- Incorpórese, a continuación del artículo 6°, el siguiente nuevo título:

**“Título III
De la cancelación de cargos o restitución de fondos”**

8. Agréguese los siguientes artículos 7° y 8°,
nuevos:

“Artículo 7°.- El emisor u operador de las tarjetas de pago deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, o de aquellas operaciones cuya autorización ha sido desconocida por el titular o usuario dentro de los 3 días hábiles siguientes a dicho aviso.

Sólo si se acredita por sentencia firme o ejecutoriada que el titular o usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o negligencia inexcusable facilitando su comisión, se procederá a dejar sin efecto la cancelación de los cargos o la restitución de fondos, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan según la legislación y normativa aplicable.

Artículo 8°.- Los emisores y operadores de tarjetas de pago, los comercios y otros establecimientos afiliados a un sistema de tarjetas de pago, así como las demás entidades que intervengan o presten servicios asociados a pagos y transacciones electrónicas, deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos descritos en esta ley, conforme a la legislación y normativa que les resulte aplicable, y resguardando la prestación segura del servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la ley N° 19.496. La falta o deficiencia de tales medidas será considerada para la determinación de las responsabilidades correspondientes a cada uno de ellos.”.”.

Acordado en sesiones celebradas los días 11 de octubre, 6, 13 y 20 de diciembre de 2017, con la asistencia de los Honorables Senadores señor Eugenio Tuma Zedán (Presidente), señora Lily Pérez San Martín (Manuel José Ossandón Irarrázabal) y señores Iván Moreira Barros (Juan Antonio Coloma Correa), Jorge Pizarro Soto y Rabindranath Quinteros Lara.

Sala de la Comisión, a 21 de diciembre de 2017.

PEDRO FADIC RUIZ
Abogado Secretario de la Comisión

RESUMEN EJECUTIVO

SEGUNDO INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA recaído en el proyecto de ley, que 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, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en casos de uso fraudulento de estos medios de pago.

BOLETIN N° 11.078-03

I. PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN: Modificar 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, fortaleciendo el régimen especial de responsabilidad del usuario y emisor de medios de pago, proponiendo entre otras, las siguientes medidas:

- Ampliar el régimen de limitación de responsabilidad que actualmente establece para el caso del uso fraudulento de tarjetas de crédito o débito, al uso fraudulento de nuevos medios de pago, genéricamente denominados “tarjetas de pago y servicios similares”;
- Ampliar el catálogo de conductas que constituyen el delito de uso fraudulento de tarjetas de crédito, de pago con provisión de fondos o débito, y aumentar las penas;
- Establecer un régimen de exención de responsabilidad para el usuario frente a fraudes realizados sin que él pueda estar en conocimiento de tal hecho, como en el caso de clonación de una tarjeta;
- Fijar un plazo de 3 días hábiles a los emisores para la devolución de los importes, tratándose de operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude
- Consagrar como responsabilidad de los emisores y operadores de tarjetas de pago, comercio y otras entidades que se mencionan, de adoptar las medidas de seguridad suficientes para evitar la comisión de ilícitos.

II. INDICACIONES:

- Indicación N° 1:** Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
- Indicación N° 2:** Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
- Indicación N° 3:** Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
- Indicación N° 4:** Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
- Indicación N° 5:** Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
- Indicación N° 6:** Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).

- Indicación N° 7:** Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 8: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 9: Aprobada (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 10: Aprobada (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 11: Aprobada (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 12: Aprobada (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 13: Rechazada (Unanimidad.3X0).
Indicación N° 14: Rechazada (Unanimidad.3X0).
Indicación N° 15: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 16: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 17: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 18: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 19: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 20: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 21: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 22: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 23: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 24: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 25: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 26: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 27: Aprobada (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 28: Aprobada (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 29: Aprobada (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 30: Aprobada (Unanimidad. 3X0).
Indicación N° 31: Rechazada (Unanimidad.3X0).
Indicación N° 32: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 4X0 y 3X0).
Indicación N° 33: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 4X0 y 3X0).
Indicación N° 34: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 4X0 y 3X0).
Indicación N° 35: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 4X0 y 3X0).
Indicación N° 36: Rechazada (Unanimidad.3X0).
Indicación N° 37: Retirada.
Indicación N° 38: Retirada.
Indicación N° 39: Retirada.
Indicación N° 40: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 4X0).
Indicación N° 41: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 4X0).
Indicación N° 42: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 4X0).
Indicación N° 43: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 4X0).
Indicación N° 44: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 4X0).
Indicación N° 45: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 4X0).
Indicación N° 46: Aprobada (Unanimidad. 4X0).
Indicación N° 47: Aprobada (Unanimidad. 4X0).
Indicación N° 48: Aprobada (Unanimidad. 4X0).
Indicación N° 49: Aprobada (Unanimidad. 4X0).
Indicación N° 50: Rechazada (Unanimidad. 4X0).
Indicación N° 51: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 4X0).
Indicación N° 52: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 4X0).
Indicación N° 53: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 4X0).
Indicación N° 54: Retirada.
Indicación N° 55: Retirada.
Indicación N° 56: Retirada.
Indicación N° 57: Retirada.
Indicación N° 58: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).

Indicación N° 59: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).

Indicación N° 60: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).

Indicación N° 61: Aprobada con modificaciones (Unanimidad. 3X0).

Indicación N° 62: Rechazada (Unanimidad.3X0).

Indicación N° 63: Retirada.

Indicación N° 64: Rechazada (Unanimidad.3X0).

III. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN: El proyecto aprobado por la Comisión consta de un artículo único, con 8 numerales, en los que introduce modificaciones a la ley N° 20.009.

IV. NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL: No tiene.

V. URGENCIA: No tiene.

VI. ORIGEN INICIATIVA: Moción de los Honorables Senadores señor Ossandón, señora Pérez San Martín y señor Tuma.

VII. TRÁMITE CONSTITUCIONAL: Primer trámite constitucional.

VIII. INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO: Con fecha 10 de enero de 2017 ingresó al Senado, pasando a la Comisión de Economía. Con fecha 20 de septiembre de 2017 se aprobó en general por el Senado, fijando como plazo para presentar indicaciones el 5 de octubre del mismo año. Posteriormente se abrieron dos nuevos plazos para presentar indicaciones, hasta el 6 de noviembre y el 4 de diciembre, respectivamente.

IX. TRÁMITE REGLAMENTARIO: Segundo informe.

X. LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:

- Ley N° 20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas.

- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor.

XI. SECRETARÍA DE LA COMISIÓN: Abogado Secretario, Pedro Fadic Ruiz; Abogado Ayudante, Carolina Arcil Campos.

Valparaíso, 21 de diciembre de 2017.

PEDRO FADIC RUIZ
Abogado Secretario de la Comisión