

**INFORME DE LA COMISIÓN MIXTA**, formada de conformidad a lo establecido en el artículo 71 de la Constitución Política de la República, para proponer la forma de resolver las dificultades respecto de la tramitación del proyecto 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.

**BOLETÍN N° 11.078-03.**

---

**HONORABLE SENADO,**

**HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS:**

La Comisión Mixta constituida en conformidad a lo dispuesto por el artículo 71 de la Constitución Política de la República, tiene el honor de proponer la forma y modo de resolver las divergencias surgidas entre el Senado y la Cámara de Diputados durante la tramitación del proyecto de ley de la referencia, iniciado en moción del Honorable Senador señor Ossandón y de los ex Senadores señora Pérez San Martín y señor Tuma.

---

Cabe tener presente que la propuesta de la Comisión Mixta, respecto del numeral 2 del artículo 1 del proyecto, considera aprobar como artículo 5 una norma de carácter orgánica constitucional, de conformidad a lo establecido en el artículo 77, en relación con el inciso segundo del artículo 66, de la Carta Fundamental.

---

El Senado, cámara de origen, en sesión celebrada el día 3 de julio de 2019, designó como integrantes de la Comisión Mixta a los Honorables Senadores que conforman su Comisión de Economía.

La Cámara de Diputados, por su parte, designó como miembros de la Comisión Mixta a los Honorables señores Alejandro Bernaldes Maldonado; Joaquín Lavín León; Miguel Mellado Suazo; Jaime Naranjo Ortiz y señora Joanna Pérez Olea, lo que comunicó al Senado por oficio 14.583, de 4 de julio de 2019.

Previa citación del señor Presidente del Senado, la Comisión Mixta se constituyó el día miércoles 10 de julio del presente año, con la asistencia de los Honorables Senadores señora Rincón y señores Durana, Elizalde, Galilea y Harboe y de los Honorables Diputados señora Pérez y señores Van Rysselberghe, en reemplazo de Lavín, Bernales, Mellado y Naranjo.

Seguidamente, y a proposición de la Honorable Senadora señora Rincón, procedió a elegir como Presidente de la Comisión Mixta al Honorable Senador señor Durana.

---

A una o más sesiones concurren, además de sus integrantes, las siguientes personas:

Del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo: el entonces Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Juan Andrés Fontaine; el Jefe de Asesores, señor José Luis Uriarte; las asesoras señoras Michele Labbé, Ximena Contreras y Paula Godoy, y los asesores señores Francisco López, Diego Schaerer y José Tomás Otero.

De la Biblioteca del Congreso Nacional (BCN): el abogado, señor Juan Pablo Cavada.

Otros asistentes:

De la Secretaría General de la Presidencia, los asesores, señores Cristián Barrera, Marcelo Estrella y Pedro Arancibia.

El Coordinador Legislativo del Ministerio de Hacienda, señor José Riquelme.

Los asesores parlamentarios señora Pamela Cousins y señor César Quiroga (Honorable Senador señor José Miguel Durana); señor Gonzalo Mardones (Honorable Senadora señora Ximena Rincón); señora Camila Madariaga y Benjamín Lagos (Honorable Senador señor Rodrigo Galilea); señor Claudio Mendoza (Honorable Senador señor Álvaro Elizalde); señora Paula Flores y señor José Tomás Hughes (Honorable Senador señor Manuel José Ossandón); señora Jocelyn Venegas y señor Joris Carvajal (Honorable Diputada señora Joanna Pérez); señora María Soledad Sandoval (Honorable Diputado señor Miguel Mellado), y señor Felipe Ramos (Honorable Diputado señor Alejandro Bernales).

De la Bancada DC del Senado, la asesora señora Constanza González; del Comité PPD, el asesor señor José Miguel Bolados, y del Comité PS, el asesor señor Miguel Ángel Díaz.

De la Bancada DC de la Cámara de Diputados, las asesoras señoras Carolina Allende y Paz Anastasiadis, y el asesor señor Arturo Carvacho.

De la Fundación Jaime Guzmán, los asesores, señora Consuelo Miranda y señores Tomás De Tezanos y Matías Quijada.

---

En la primera sesión celebrada, la Comisión Mixta acordó por unanimidad solicitar al Banco Central y a la Comisión para el Mercado Financiero que emitieran su parecer respecto de las normas del proyecto sobre las que hay diferencias entre ambas Cámaras, y que sugirieran una redacción complementaria o alternativa. Para el cumplimiento de tales acuerdos, la Secretaría de la Comisión Mixta despachó los oficios N°s. 1.364/E y 1.365/E, respectivamente, ambos de 15 de julio de 2019.

En su respuesta, contenida en el Oficio Ord. N° 1434, de 23 de julio de 2019, el Presidente del Banco Central advierte que sólo formula sugerencias a título colaborativo acerca de las disposiciones precitadas, sin proponer redacciones específicas, de manera de no invadir el ejercicio de atribuciones propias de S.E. el Presidente de República y de los Parlamentarios.

También señala que estas sugerencias se orientan al objetivo de cautelar el adecuado balance entre las obligaciones del emisor y el usuario, para fines de la eventual responsabilidad que pudiera corresponder a cada uno de ellos. Este principio de proporcionalidad no sólo obedece a una razón de justicia, sino que es fundamental para garantizar que una legislación concebida para proteger al consumidor no termine reduciendo el acceso a servicios financieros por una parte de la población.

En la misma línea, el Presidente de la Comisión para el Mercado Financiero, en su oficio N° 11.642, de 24 de julio de 2019, hace presente que la opinión la CMF en las materias consultadas no incluye sugerencias de redacción en específico, sin perjuicio de quedar a disposición para colaborar en el ámbito de las atribuciones de esta Institución.

Cabe hacer presente que la Comisión Mixta también recibió un informe de la Biblioteca del Congreso Nacional, preparado y presentado por el analista señor Juan Pablo Cavada. Este fue solicitado por la inquietud de algunos señores parlamentarios respecto a que las

modificaciones a la ley N° 20.009 en materia de penas asignadas por el proyecto en informe a los delitos contemplados pudieran ser menores que otras equivalentes impuestas por la legislación a tipos penales que afectan bienes jurídicos como la propiedad y la fe pública, cuando ocurren engaños y fraudes.

Tanto los oficios del Banco Central como el de la Comisión para el Mercado Financiero, y el informe de la BCN, fueron considerados por la Comisión Mixta, forman parte del presente informe, y están disponibles en el siguiente sitio web:

[http://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=comisiones&ac=sesiones\\_celebradas&idcomision=1157&tipo=3&legi=0&ano=2019&desde=0&hasta=0&comi\\_nombre=Comisi%C3%B3n%20Mixta%20para%20Bolet%C3%ADn%20N%C2%BA%2011078-03&idsesion=13991&idpunto=%SESIONES\\_CELEBRADAS.IDPUNTO%&fecha=24/07/2019&inicio=15:00&termino=16:00&lugar=Sala%20N%C2%BA%203%20de%20Comisiones,%20Valpara%C3%ADso&listado=2](http://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=comisiones&ac=sesiones_celebradas&idcomision=1157&tipo=3&legi=0&ano=2019&desde=0&hasta=0&comi_nombre=Comisi%C3%B3n%20Mixta%20para%20Bolet%C3%ADn%20N%C2%BA%2011078-03&idsesion=13991&idpunto=%SESIONES_CELEBRADAS.IDPUNTO%&fecha=24/07/2019&inicio=15:00&termino=16:00&lugar=Sala%20N%C2%BA%203%20de%20Comisiones,%20Valpara%C3%ADso&listado=2)

La Comisión Mixta también acordó formar una mesa de trabajo con representantes de los señores parlamentarios y del Ejecutivo, con la finalidad de analizar con detención las materias del proyecto de ley sobre las que hay diferencias entre ambas Cámara, y que formulara proposiciones.

---

## DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS EN CONTROVERSA Y ACUERDOS DE LA COMISIÓN MIXTA

**En primer trámite constitucional, el Senado aprobó el proyecto de ley que a continuación se transcribe, el que fue puesto en conocimiento de la Cámara de Diputados por oficio N° 19/SEC/18, de 10 de enero de 2018.**

### 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 la denominación de la ley por la siguiente: “Establece un régimen de limitación de responsabilidad en casos de fraude para emisores y usuarios de medios de pago.”.

2) Antepónese al artículo 1°, el siguiente epígrafe:

“Título I

Del ámbito de aplicación y reglas generales”

3) Reemplázanse los artículos 1°, 2°, 3° y 4°, 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 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.

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.

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.”.

4) Incorpórase, a continuación del artículo 4º, el siguiente epígrafe:

“Título II

De la responsabilidad por uso fraudulento de tarjetas de pago”

5) Sustitúyese el artículo 5º, por el siguiente:

“Artículo 5º.- Las conductas que a continuación se señalan constituyen delito de uso fraudulento de tarjetas 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) Agrégase el siguiente artículo 6º:

“Artículo 6º.- 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 treinta 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) Incorpórase, a continuación del artículo 6°, el siguiente epígrafe:

#### “Título III

##### De la cancelación de cargos o restitución de fondos”

8) Agréganse los siguientes artículos 7° y 8°:

“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 tres 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 8º.- 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.”.

---

**En segundo trámite constitucional, la Cámara de Diputados introdujo diversas modificaciones al proyecto aprobado por el Senado. En efecto, por oficio N° 14.618, de 9 de abril de 2019, comunicó al Senado que aprobó el proyecto con las siguientes enmiendas:**

“Artículo único

-Ha pasado a ser artículo 1.

Número 1)

-Ha reemplazado la denominación de la ley que propone por la siguiente: “Establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.”.

Numeral 3

-Ha sustituido los artículos 1º, 2º, 3º y 4º que contiene por los siguientes:

“Artículo 1.- Esta 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 Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile, en relación con el respectivo giro de emisión u operación de dichos instrumentos. 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 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, telefónicas o cualquier otro sistema similar dispuesto por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente.

Para efectos de esta ley, las tarjetas de pago y sistemas de transacciones electrónicas podrán designarse en forma conjunta como “medios de pago”.

Los plazos de días hábiles que establece esta ley no considerarán los sábados, domingos ni festivos u otros que no correspondan a días hábiles bancarios conforme a lo previsto en el artículo 38 de la Ley General de Bancos.

Artículo 2.- Los titulares o usuarios de medios de pago, así como los titulares de otras cuentas o sistemas similares que permitan efectuar transacciones electrónicas, en adelante referidos en forma conjunta como los “usuarios”, podrán limitar su responsabilidad, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso oportuno al emisor.

El emisor o prestador del servicio financiero de pagos electrónicos de dichos medios de pago, en adelante, referidos en forma conjunta como los “emisores”, deberá proveer al usuario, todos los días del año, las veinticuatro horas del día, de canales o 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 usuario un número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso, procediendo de inmediato al bloqueo respectivo del medio de pago, en lo referido a su funcionalidad para efectuar pagos o transacciones electrónicas.

Además, deberá enviar al usuario una comunicación por escrito con la información a que se refiere el inciso anterior, de la manera más expedita. En todo caso, el incumplimiento de esta obligación no afectará la validez o eficacia del aviso recibido.

En todo caso, y bajo su responsabilidad, el emisor podrá encomendar a un operador de medios de pago la provisión de estos canales o servicios de comunicación, así como la realización, en su representación, de las constancias de recepción o bloqueos que procedan.

Artículo 3.- En el caso de que los medios de pago a que se refiere esta ley sean utilizados con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, el emisor será responsable de tales operaciones y sus consecuencias económicas, en virtud de lo señalado en el artículo anterior.

Por ende, el usuario del respectivo medio de pago quedará liberado de responsabilidad por estos conceptos, sin perjuicio de la responsabilidad penal que pudiere corresponderle con motivo del extravío, hurto, robo o fraude respectivo.

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

Artículo 4.- Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2 de esta ley, el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en el mismo acto del aviso o hasta cinco días hábiles siguientes a su expedición.

En relación con el conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, se considerará especialmente la circunstancia que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones sospechosas, y que exista constancia de su recepción por parte del usuario, conforme al contrato de prestación de servicios financieros correspondiente.

Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá otorgar el aviso correspondiente conforme a lo previsto en el artículo 2 de esta ley, salvo en caso de encontrarse impedido por razones de fuerza mayor o caso fortuito, situación bajo la cual deberá efectuar el aviso respectivo dentro del plazo máximo de cinco días hábiles contado desde que se encuentre en condiciones de expedirlo.

En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor demostrar que la operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre o respecto del instrumento de pago o cuenta correspondiente.

El registro de dichas operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que la operación fue autorizada por el usuario, ni que éste actuó de manera fraudulenta o con negligencia inexcusable.”.

Numeral 4)

- Ha sustituido el epígrafe del Título II por el siguiente:

“De la cancelación de cargos o restitución de fondos”

Numeral 5)

- Ha reemplazado el texto del artículo 5° que propone por el siguiente:

“Artículo 5.- El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones realizadas con anterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, tratándose de operaciones cuya autorización ha sido desconocida por el usuario, dentro de los siete días hábiles siguientes al reclamo.

En todo caso, el emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros y de cobrar comisiones que el mismo deba asumir conforme a esta ley. Lo anterior se entiende sin perjuicio de los seguros que el emisor pueda contratar en calidad de beneficiario, a su cargo.

Sólo si se acredita por sentencia firme o ejecutoriada que el 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 normativa aplicable.”.

Numeral 6)

- Ha reemplazado el texto del artículo 6° que contiene por el siguiente:

“Artículo 6.- Los emisores, operadores, 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, u otros sistemas de características similares, 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 respectivo servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la ley N° 19.496.

En el caso de los emisores u operadores, según corresponda, dichas medidas de seguridad deberán considerar, al menos, lo siguiente:

a) Contar con sistemas de monitoreo que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del usuario.

b) Implementar procedimientos internos para gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de monitoreo.

c) Identificar patrones de potenciales fraudes, conforme a las prácticas de la industria y recomendaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.

d) Establecer límites y controles en los diversos canales de atención que permitan mitigar las pérdidas por fraude. Los referidos límites y controles deberán basarse en consideraciones de riesgo objetivas, generales y no discriminatorias, en relación con la naturaleza del medio de pago y la clase de operaciones que permita efectuar.

El órgano fiscalizador competente, a través de la normativa que dicte, recomendará lo señalado en las letras a), b), c) y d) respecto de los emisores sujetos a su supervisión.

La falta o deficiencia de tales medidas será considerada para la determinación de las responsabilidades correspondientes a cada uno de ellos, que pudiere perseguir en su contra el usuario u otro afectado.

Lo indicado es sin perjuicio de la posibilidad de que los emisores puedan perseguir el cumplimiento de la obligación de restitución o reembolso que corresponda, por cancelaciones de cargos o devoluciones de fondos, en base a los estándares y procedimientos de seguridad exigibles a cada una de las entidades antes indicadas, de conformidad con esta ley, las demás leyes y regulaciones aplicables, teniendo presente los términos y condiciones contractuales que los vinculen, en cada caso.”.

#### Numeral 7)

- Ha sustituido el epígrafe del Título III por el siguiente:

“De la responsabilidad por fraude en tarjetas de pago y transacciones electrónicas”

#### Numeral 8)

- Lo ha reemplazado por el siguiente:

“8) Agrégase el siguiente artículo 7:

“Artículo 7.- Las conductas que a continuación se señalan constituyen delito de uso fraudulento de tarjetas de pago y transacciones electrónicas 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, el número de tarjetas de pago y claves o demás credenciales de seguridad o autenticación para efectuar pagos o transacciones electrónicas, con el fin de realizar las operaciones señaladas en el literal anterior.
- f) Usar maliciosamente una tarjeta de pago o clave y demás credenciales de seguridad o autenticación, para transacciones electrónicas bloqueadas, 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, según corresponda, para obtener la autorización que sea requerida para realizar transacciones.

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.”.”.

Numeral 9)

- Ha agregado el siguiente N° 9), nuevo:

“9) Incorpórase, a continuación del artículo 7, el siguiente epígrafe:

“Título IV

De la investigación y sanción de los delitos”.”.

Numeral 10)

- Ha incorporado el siguiente N° 10), nuevo:

“10) Agréganse los siguientes artículos 8 y 9:

“Artículo 8.- Cuando la investigación de alguno de los delitos penados por esta ley lo hiciere imprescindible y existieren fundadas sospechas, basadas en hechos determinados, de la participación en una asociación ilícita o en una agrupación u organización conformada por

dos o más personas, destinada a cometer estos ilícitos, el Ministerio Público podrá aplicar las técnicas investigativas previstas y reguladas en los artículos 222 a 226 del Código Procesal Penal y siempre que cuente con autorización judicial.

De igual forma, cumpliéndose las mismas condiciones establecidas en el inciso anterior, el Ministerio Público, siempre que cuente con autorización judicial, podrá utilizar las técnicas especiales de investigación consistentes en entregas vigiladas y controladas, el uso de agentes encubiertos e informantes, en la forma regulada por los artículos 23 y 25 de la ley N° 20.000, siempre que fuere necesario para lograr el esclarecimiento de los hechos, establecer la identidad y la participación de personas determinadas en éstos, conocer sus planes, prevenirlos y comprobarlos.

Los resultados de las técnicas especiales de investigación establecidas en este artículo no podrán ser utilizados como medios de prueba en el procedimiento cuando ellos hubieren sido obtenidos fuera de los casos o sin haberse cumplido los requisitos que autorizan su procedencia.

Artículo 9.- Las penas establecidas en el artículo 7 de la ley se aplicarán sin perjuicio de las eventuales sanciones que también corresponda aplicar por los delitos contemplados en la ley N° 19.223, o aquella que las modifique, reemplace o sustituya en materia de delitos informáticos o ciberdelincuencia.”.”.

#### Artículo 2, nuevo

-Ha incorporado el siguiente artículo 2:

“Artículo 2.- Intercálase en la letra a) del inciso primero del artículo 27 de la ley N° 19.913, entre la expresión “en relación al inciso final del artículo 467 del Código Penal” y la coma que le sigue, lo siguiente: “; el artículo 7 de la ley N° 20.009”.”.

\*\*\*\*\*

**En tercer trámite constitucional, el Senado aprobó las enmiendas introducidas por la Cámara, con excepción de las siguientes, que rechazó:**

- Los incisos tercero y cuarto del nuevo texto propuesto para el artículo 2° contenido en el numeral 3) del artículo 1 del proyecto de ley.

- El nuevo texto propuesto para el artículo 4° contenido en el numeral 3) del artículo 1.

- El nuevo texto propuesto para el artículo 5° contenido en el numeral 5) del artículo 1.

- La letra f) del nuevo texto propuesto para el artículo 7° contenido en el numeral 8) del artículo 1.

Lo anterior, según consta en oficio N° 163/SEC/19, de 3 de julio de 2019.

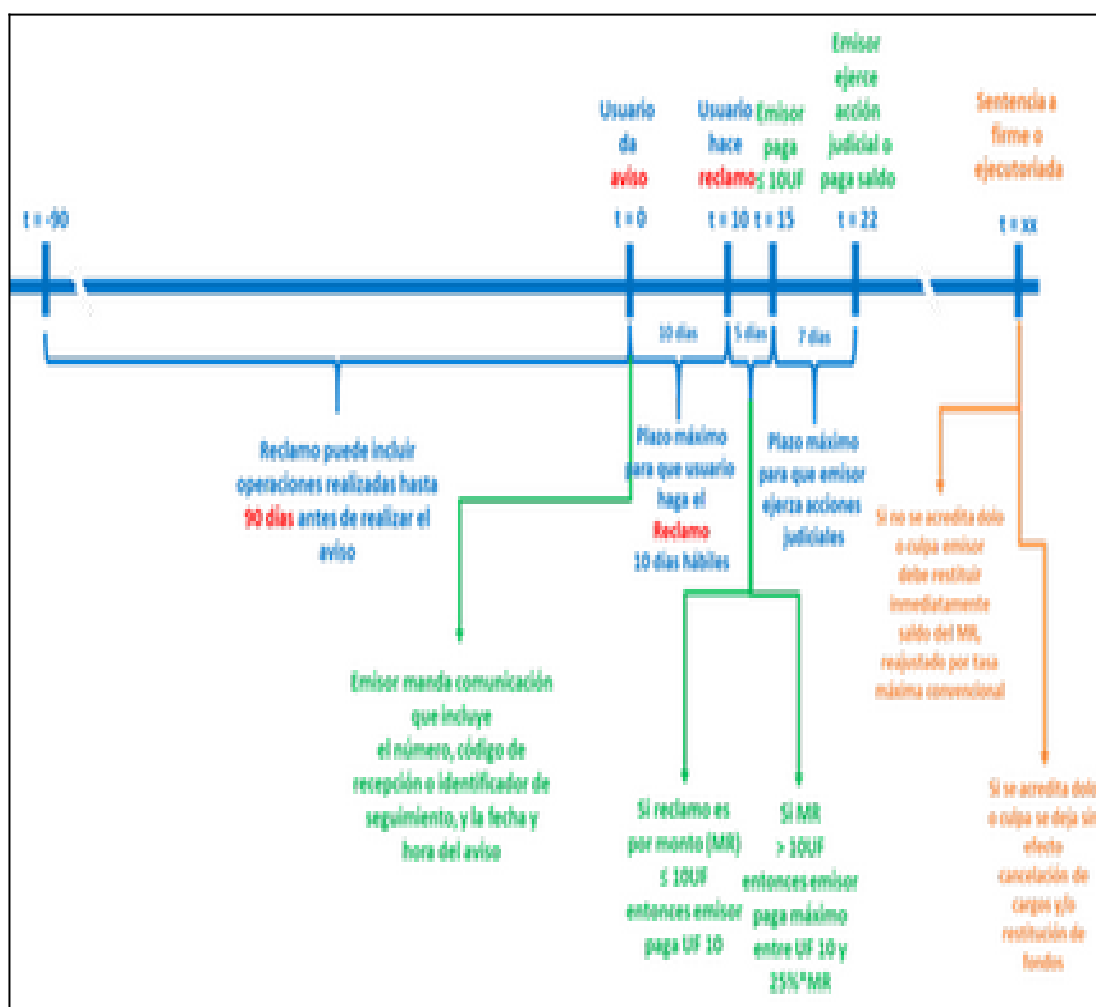
**En consecuencia, estas últimas son las materias sobre las cuales hay diferencias entre ambas Cámaras respecto del proyecto de ley en tramitación y sobre la cual trabajó la Comisión Mixta, con la finalidad de proponer un modo de solucionar tales dificultades.**

---

## DEBATE EN TORNO A LAS MODIFICACIONES DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS RECHAZAS POR EL SENADO

En sesión de 7 de agosto de 2019, la Comisión Mixta conoció la propuesta a la que habían arribado en la mesa de asesores de los señores Senadores y Diputados y del Ejecutivo. Fue presentada por la señora Michelle Labbé, en ese entonces jefa de asesores del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en un comparado que incluye sólo aquellos puntos en discusión de la Comisión Mixta.

Adicionalmente, la señora Labbé hizo entrega del siguiente cuadro explicativo de cómo funcionaría la propuesta, respecto del término de los plazos; cuáles son los momentos importantes en cada uno de los procesos que se derivan de un aviso de fraude, y en qué momento el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos, dependiendo los montos y otros aspectos.



La señora Labbé advirtió que lo que presenta es solo una propuesta sin guarismos, porque estos últimos deben ser definidos por la Comisión Mixta, en la medida que acoja la propuesta y conforme a los acuerdos que logren respecto de cada uno de los puntos que se están discutiendo.

Luego explicó cómo funcionaría el sistema completo. Al respecto fue desarrollando cada uno de los pasos del mismo, a saber:

1.- En el momento que la persona se da cuenta de un fraude, deberá dar aviso al emisor.

2.- El emisor, por su parte, deberá mandar al usuario una comunicación que incluye un número, un código de recepción o identificador de seguimiento, fecha y hora del aviso.

3.- A partir de ese momento, el usuario tendría un plazo máximo de diez días hábiles para hacer un reclamo. Durante este período de tiempo, el usuario podrá recopilar operaciones no reconocidas por él. El reclamo podrá incluir operaciones realizadas hasta noventa días antes de realizar el aviso.

4.- Una vez hecho el reclamo, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos al usuario según las siguientes reglas, a saber:

4.a. Si el reclamo es por una cantidad igual o menor a 10 U.F., el emisor tiene que pagar el monto total del reclamo dentro de los siguientes 5 días hábiles, automáticamente.

4.b. Si el reclamo es por una cantidad si es mayor a 10 U.F., la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos deberá ser equivalente al 25% del monto total reclamado, cifra que en cualquier caso no podrá ser inferior a las 10 unidades de fomento.

En todo caso, el emisor deberá restituir los fondos o cancelar los cargos correspondientes al saldo restante del monto total reclamado, dentro de los doce días hábiles siguientes a la fecha del reclamo, a menos que ejerza las acciones que se señalan precedentemente. Si en tal plazo el emisor recopilara antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa por parte del usuario, podrá ejercer las acciones establecidas en el artículo 680 y siguientes del Código de Procedimiento Civil dentro del mismo plazo. Al momento de iniciar la acción, el emisor deberá consignar en el tribunal el saldo restante del monto total reclamado.

Lo anteriormente señalado es recogido en una propuesta de la mesa de trabajo para considerar como artículo 5 del proyecto el siguiente:

“Artículo 5.- El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 10 unidades de fomento.

Si el monto reclamado fuere superior a 10 unidades de fomento, la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos del inciso anterior deberá ser equivalente al 25% del monto total reclamado, cifra que en cualquier caso no podrá ser inferior a las 10 unidades de fomento.

En todo caso, el emisor deberá restituir los fondos o cancelar los cargos correspondientes al saldo restante del monto total reclamado, dentro de los doce días hábiles siguientes a la fecha del reclamo, a menos que ejerza las acciones que se señalan precedentemente.

Si en el plazo del inciso anterior, el emisor recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa por parte del usuario, podrá ejercer las acciones establecidas en el artículo 680 y siguientes del Código de Procedimiento Civil dentro del mismo plazo. Al momento de iniciar la acción, el emisor deberá consignar en el tribunal el saldo restante del monto total reclamado.

Si el tribunal declarare por sentencia firme y ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa del usuario, el emisor deberá restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del reclamo, con costas, sin perjuicio de las acciones y recursos judiciales que sean procedentes.

Si se acreditare por sentencia firme o ejecutoriada que el usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o culpa 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 normativa aplicable.

El emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley.”.

**El Honorable Senador señor Elizalde** consultó sobre la naturaleza, civil o penal, de la acción contenida en la proposición del grupo de asesores.

La **señora Ximena Contreras** precisó que es una acción civil, para interponer vía demanda en un juicio sumario. Todo lo relativo al reclamo por los montos defraudados es sede civil, sin perjuicio de las acciones penales que pudieran corresponder. La razón por la cual sería de naturaleza civil radica en que sería el título para que el emisor pueda retener el monto diferencial que no se pagó al usuario cuando tiene antecedentes que hubo dolo o culpa de su parte en las operaciones reclamadas en el fraude.

Luego, el **Honorable Senado señor Harboe** indicó que el hecho de que se obligue a la entidad financiera a presentar una acción judicial, más allá de la naturaleza de la misma, actuará como un incentivo perverso a la judicialización masiva. Además, y en ese contexto, el emisor tendrá una capacidad suficiente para tener un staff de abogados que litigue frente a un usuario que tendrá que sacar recursos de donde no los tiene, dado que los perdió porque se los robaron, para poder financiar su defensa, y deberá esperar al término del juicio, el que, aun cuando se trate de un juicio sumario, no demorará menos de 2 años. Desde otro punto de vista, que le paguen el diferencial después de terminado el juicio sumario, constituye una afectación patrimonial muy compleja.

Adicionalmente, es necesario hacer una distinción, toda vez que esto podría proceder, eventualmente, tratándose de una tarjeta de crédito, pero son ería el caso respecto de una tarjeta de debito, porque esta última es utilizada directamente sobre el patrimonio de la cuenta correntista. Tratándose de una tarjeta de crédito, es el patrimonio del usuario el afectado. Los fondos que están en una cuenta corriente son de su titular, no es un crédito. El punto es que, si respecto de esta situación no hay un diferencial, se genera un problema enorme porque el afectado con su dinero cubre gastos de distinta naturaleza, como remuneraciones, colegios, etcétera, y si la devolución de lo que es suyo demorará más de dos años, el usuario quedaría en una situación de alta desprotección.

Más adelante señaló que concuerda con que existan tipos penales para sancionar el auto fraude. También considera que hay otras medidas complementarias que podrían adoptarse para evitar fraudes informáticos. A modo de ejemplo, que se invaliden o anulen todas las tarjetas crédito que no han sido utilizadas por más de un año. Al respecto, recordó que el último fraude informático que hubo en Chile a una empresa, por un ataque de ciberseguridad, se filtraron cerca de 1.200 tarjetas de créditos, de las cuales sólo 27 estaban habilitadas, y las demás levaban más de un año sin uso. Plantea como una medida complementaria la posibilidad de dejar sin efecto una tarjeta de crédito que no se ha usado por más de un año. Con

esta medida, también se reduce el número de tarjeta de crédito en circulación.

Agregó que estima que no está bien logrado el procedimiento planteado por la mesa de asesores, porque si el objetivo es evitar el auto fraude, debería recurrirse a tipos penales. La propuesta disminuye el tipo de responsabilidad, dado que la rebaja de responsabilidad objetiva a culpa leve. Si con eso se beneficiará al banco, considera suficiente que tratándose de tarjetas de debito que tenga que devolver lo que corresponde en el plazo establecido. Insistió en que devolver el dinero después de dos años es totalmente tardío y con una importante afectación patrimonial.

Luego el **Honorable Senador señor Elizalde** señaló que considera poco el tope de 10 U.F. El monto debería ser al menos de 35 U.F. porque, de otro modo, no se cubre a sectores medios que son los que están más expuestos a ser objeto de estos tipos de fraudes.

Respecto de su pregunta sobre la naturaleza de la acción que plantea la propuesta del grupo de trabajo de los representantes del Ejecutivo de los señores parlamentarios, reiteró no estar de acuerdo en que sea una acción de carácter civil, porque se está frente a una conducta penal, y, por tanto, debe ser conocida y resuelta en la sede penal y no civil. Hizo un llamado al Ejecutivo a argumentar respecto de los motivos por qué esta reclamación se plantearía en sede civil y no en sede penal.

En otra materia, añadió que estima que la ley debería autorizar al emisor a poner término al contrato respectivo, o a la vigencia de la tarjeta, cuando una ésta no es utilizada por un periodo determinado, como, por ejemplo, en doce meses. La persona que ocupa una tarjeta está revisando permanentemente su movimiento y su estado de cuenta, pero el que no está utilizando una tarjeta no lo revisa y, por ende, es posible que en estos casos se produzcan fraudes que no sean detectados a tiempo, y que, por tanto, no queden cubiertos por el pedido que considera esta ley respecto de operaciones realizadas con anterioridad al aviso.

Finalmente, indicó que, si la ley prohíbe los seguros, un marco de protección demasiado reducido, como parece ser la propuesta del grupo de trabajo de los asesores del ejecutivo y de los parlamentarios, terminará perjudicando a las personas. En otras palabras, actualmente los seguros existentes, que al señor Senador no le gustan, cubren más al usuario que si estuviera en la indefensión. Si el marco de protección es reducido, la gente quedará en la indefensión. Por ello, el marco de protección debe ser más robusto para que tenga sentido algo que, en su parecer, todos los integrantes de la Comisión Mixta comparten, cual es la prohibición seguros por cuenta del usuario por riesgos que son propios del emisor, no así por riesgos de otra naturaleza o que respondan a otras razones.

Por su parte, la **Honorable Diputada señora Pérez** indicó que, en general, el proyecto es bueno, pero que el procedimiento actualmente vigente en las situaciones de fraude de tarjetas es engorroso, pero es bastante más pro cliente que lo que propone el grupo de trabajo de los representantes del Ejecutivo y de los señores parlamentarios. Actualmente, cuando una persona es afectada por un fraude, los bancos, o al menos la mayoría de ellos, tienden a dejar sin efecto las compras internacionales, y, además, tienen un sistema por medio del cual el usuario informa que desconoce una operación y el banco la deja sin efecto. El mecanismo que existe hoy parece no estar recogido en la proposición del grupo de trabajo. El proceder correcto de algunos bancos está funcionando, por lo que le preocupa que, amparado en este proyecto de ley, los bancos sostengan que las reglas cambiaron y que opten por entablar un procedimiento judicial que dilate la devolución de los fondos. Si así llega a ocurrir, en vez de solucionar los problemas a los afectados el proyecto terminaría por judicializar situaciones que actualmente se solucionan con facilidad.

Luego, hizo un llamado a distinguir entre situaciones diversas, porque no sólo hay que pensar en los fraudes cuando el medio de pago es de un banco, que tienen una superintendencia que les indica cómo deben respetar la normativa vigente que los regula, sino que también cuando los fraudes afecten medios de pago de casas comerciales y del retail. La actuación del SERNAC respecto de las casas comerciales y del retail no es suficiente.

Agregó que es necesario separar entre operaciones de débito y las de crédito; así como las de los bancos con las de las casas comerciales. También es necesario precisar si en el caso de las operaciones de crédito, el monto defraudado es del usuario o es del banco. En su parecer, en estos casos no le roban a la persona, sino que al banco. Si no se comparte este punto, este proyecto no viene a solucionar el problema que tienen miles de personas a diario con sus medios de pago.

A su turno, el **Honorable Diputado señor Bernal** señaló que comparte que es poco un monto de 10 U.F. como máximo para que el emisor deba proceder a la cancelación o devolución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha del reclamo, tal como lo han señalado el Honorable Senador señor Ossandón por los medios, y, en esta sesión, el Honorable Senador señor Elizalde. Ese monto debería aumentar a 35 U.F. Esto además de ser un buen monto también es una buena señal, porque el proyecto se ha trabajado en favor de los consumidores, y dar este tipo de señales, como estos montos tan bajos, es legislar en favor de los bancos, o al menos se ve así, en circunstancias el espíritu de este proyecto es completamente diferente.

En otro aspecto, agregó que considera que la conversación que deberán tener los bancos, más allá de estar preocupados de este proyecto en Comisión Mixta, tiene que ver con la ciberseguridad. No deberían ocurrir fraudes y robos que afecten al usuario y tampoco al banco. La finalidad del trabajo que deben hacer los bancos en ciberseguridad es que a nadie le roben plata. Por lo anteriormente expuesto, hizo un llamado a la banca para que invierta en ciberseguridad.

Respecto a las operaciones anteriores al aviso del usuario al emisor de un hurto, robo, extravío o fraude de un medio de pago, estima que el plazo debería ser mayor a los 90 días que propone al grupo de trabajo de los representantes del Ejecutivo de los señores parlamentarios. Tal plazo debería ser de 120 días anteriores a la fecha del aviso efectuado por el por el usuario.

Sin perjuicio de lo anterior, les consultó a los representantes del Ejecutivos presentes en la sesión qué pasa después de expirado ese plazo de días anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario. También les consultó sobre cómo el emisor podrá distinguir respecto del actuar del usuario que reclama, porque el banco tendería a ver una actuación dolosa en los reclamos. Indicó que ha visto varios casos en estos últimos días en que siempre es el cliente el que tiene la culpa.

A su turno, el **Honorable Diputado señor Lavín** hizo presente que el artículo 5 aprobado por la Cámara de Diputados dispone que el emisor tiene que pagar dentro de los siete días siguientes al reclamo del usuario. En cambio, en la propuesta de los representantes del Ejecutivo y de los señores parlamentarios, el banco tendría cinco días hábiles para la cancelación de los cargos o restitución de los fondos si es que el monto es igual o inferior a 10 U. F. y, después, tendría otros días más para ejercer acciones judiciales. Estima que eso es un incentivo a la judicialización. En suma, considera que la señalada norma aprobada por la Cámara es mejor a la que actualmente contiene la propuesta.

Les consultó a los representantes del Ejecutivo porque se tomó este nuevo camino contenido en la propuesta y descartó los 7 días para que el emisor pague a todo evento lo cargos o la restitución de los fondos, y el monto completo.

Luego, agregó que, si la Comisión opta por seguir con un monto máximo para que sea cancelado íntegramente dentro de un determinado plazo, no tiene una posición en cuanto a si corresponde que tal monto sea igual o inferior a 10 U.F. o si debe ser igual o inferior a 35 U.F., como han planteado otros señores parlamentarios, dado que falta información para llegar a determinar ese monto y es la que corresponde a la cuantía de los fraudes que se cometen. Así, y a modo de ejemplo, si la

mayoría de los fraudes son de un millón de pesos, los montos propuestos serían bajos; pero si, en cambio, la gran mayoría de los fraudes son de \$ 100.000, el monto de 10 U.F. podría ser el adecuado.

Por su parte, el **Honorable Diputado señor Mellado** indicó que le preocupa que lo propuesto por la mesa de trabajo lleve a un encarecimiento del sistema y la salida de muchas personas de bajos ingresos del sistema, toda vez que podría desbancarizarse un número importante de personas, como ocurrió cuando se bajó la tasa máxima convencional.

Estima que debe diferenciarse entre crédito y débito, y, también, de dónde ocurre el fraude. No es lo mismo, a modo de ejemplo, una clonación en un cajero automático, que es de responsabilidad íntegra del banco, con una compra por internet en una página no segura, situación en la que el usuario tiene responsabilidad, no el emisor.

Agregó que concuerda con la idea de congelar, con costo cero, las tarjetas de crédito que no son utilizadas por un período importante de tiempo, pero no eliminarlas. Su propuesta es que el usuario pudiera reactivar su tarjeta de crédito congelada cuando quisiera.

Asimismo, considera importante profundizar en las diferencias entre las operaciones de débito y las de crédito. En su parecer, si el dinero está en una cuenta corriente es del titular, aun cuando se trate de dinero proveniente en un crédito.

Luego, el **Honorable Senador señor Durana**, Presidente de la Comisión Mixta, destacó que el corazón del proyecto en Comisión Mixta es proteger a más de 8 millones de personas que están bancarizadas, según información proporcionada en la Comisión de Economía.

Concordó con que preliminarmente se había trabajado sobre una propuesta que consideraba la restitución de los fondos en 7 días, y a todo evento, sin poner un límite del monto defraudado, y dejando claramente establecidas las penas ante situaciones de dolo. También estandarizar el tratamiento a las tarjetas de débito, que es la plata del titular, respecto de las tarjetas de crédito.

Respecto del tiempo propuesto para reclamar las operaciones anteriores al aviso del usuario al emisor, indicó que 90 días para una tarjeta de débito está bien, pero que puede no ser suficiente para las tarjetas de crédito, toda vez que el usuario estima que la tarjeta de crédito es algo que tiene en forma segura y que no la ha usado, hasta que al ingresar el sistema.

Al igual como lo han expresado otros parlamentarios, no concuerda con fijar una monto igual o inferior a 10 U.F. para la restitución total de lo defraudado y la posibilidad de judicializar en los casos en que el monto reclamado sea mayor, porque entorpece el espíritu del proyecto.

Luego, la **señora Labbé** se hizo cargo de los diversos planteamientos realizados por los señores parlamentarios.

En primer lugar, indicó que lo que la Comisión Mixta le pidió a la mesa de asesores fue presentar una redacción para determinadas normas. En ese sentido, el trabajo no incluyó ninguna idea adicional, como las planteadas por el Honorable Senador señor Harboe y por la Honorable Diputada señora Pérez, en términos, por ejemplo, de separar las operaciones con tarjetas de débito de las realizadas con tarjetas de crédito. Lo anterior puede ser una buena idea, pero el problema es que no sólo existen tarjetas de débito y tarjetas de crédito, sino que existen transacciones en línea, y, por lo tanto, si se comienza a cambiar un proyecto que se intenta dejar amplio, para que cupieran en el todos los tipos de traspasos entre una y otra fuente, por otro en que trate por separado cada tipo de traspaso, lo que se logrará son dos cosas: por un lado será necesario definir exactamente el rango de acción de cada una ellas, pero, por otro lado, no se generará una ley para nuevas formas de transacciones que aparezcan en el futuro,

Respecto de la propuesta consistente en que las tarjetas de crédito se puedan “apagar” o “congelar” cuando no están en uso durante un determinado periodo importante de tiempo, señaló que también es un aspecto conversado, pero como se les pidió que incluir nada adicional, la propuesta no incluyó ese aspecto. No se opone a incluirlo, pero, en su parecer, no es parte de lo que se había planteado al interior de la Comisión Mixta, y el trabajo de la mesa de asesores se circunscribió exclusivamente al encomendado.

En respuestas a las consultas de los **Honorables Diputados señora Pérez y señor Bernales**, en cuanto a la ciberseguridad, hizo presente que tal aspecto es abordado por este proyecto. En efecto, el artículo 6 de la Cámara, contenido en el numeral 6 del artículo 1 del proyecto, que fue aprobado también por el Senado, y que, por lo tanto, no forma parte de las materias que debe resolver esta Comisión Mixta. Luego, procedió a dar lectura íntegra del texto del señalado artículo, cuyo tenor es el siguiente:

“Artículo 6.- Los emisores, operadores, 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, u otros sistemas de características similares, 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 respectivo servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la ley N° 19.496.

En el caso de los emisores u operadores, según corresponda, dichas medidas de seguridad deberán considerar, al menos, lo siguiente:

a) Contar con sistemas de monitoreo que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del usuario.

b) Implementar procedimientos internos para gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de monitoreo.

c) Identificar patrones de potenciales fraudes, conforme a las prácticas de la industria y recomendaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.

d) Establecer límites y controles en los diversos canales de atención que permitan mitigar las pérdidas por fraude. Los referidos límites y controles deberán basarse en consideraciones de riesgo objetivas, generales y no discriminatorias, en relación con la naturaleza del medio de pago y la clase de operaciones que permita efectuar.

El órgano fiscalizador competente, a través de la normativa que dicte, recomendará lo señalado en las letras a), b), c) y d) respecto de los emisores sujetos a su supervisión.

La falta o deficiencia de tales medidas será considerada para la determinación de las responsabilidades correspondientes a cada uno de ellos, que pudiere perseguir en su contra el usuario u otro afectado.

Lo indicado es sin perjuicio de la posibilidad de que los emisores puedan perseguir el cumplimiento de la obligación de restitución o reembolso que corresponda, por cancelaciones de cargos o devoluciones de fondos, en base a los estándares y procedimientos de seguridad exigibles a cada una de las entidades antes indicadas, de conformidad con esta ley, las demás leyes y regulaciones aplicables, teniendo presente los términos y condiciones contractuales que los vinculen, en cada caso.”.

**El Honorable Senador señor Harboe** hizo presente que una reciente modificación a la Ley General de Bancos establece la posibilidad de disminuir la clasificación de los bancos ante la falta de inversión en materia de ciberseguridad. Además, la normativa considera un incentivo positivo a que tengan que hacer inversiones. Así y todo, en Chile la

banca invierte en ciber seguridad un 0.7%, aproximadamente, de lo que gasta en tecnología, lo que está por debajo de la media internacional. Reiteró que las medidas adoptadas últimamente van en la línea de aumentar la obligación a los bancos en esta materia. También compartió con la Comisión Mixta que el proyecto que modifica la ley de protección de datos personales, recientemente despachada por la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, considera, adicionalmente, respecto a los datos, el principio de seguridad, y un grado de responsabilidad que puede llegar a las 10.000 U.T.M. o, eventualmente, hasta el 4% de las ventas anuales, dado que repondrán una indicación en tal sentido en la Sala.

Luego, **la señora Labbé** se hizo cargo de lo planteado por el Honorable Senador señor Harboe, en el sentido que no era posible el auto fraude en las cuentas de débito. En su parecer, eso sí es posible de hacer, lo que procedió a graficar apoyada en la siguiente situación hipotética: si un cuenta correntista deposita en su propia cuenta un monto de \$1.000.000 y después retira esa misma cantidad por medio de una operación que desconoce, podría tener una rentabilidad de 100% en su desfaldo, porque tendrá lo que retiró, que sería la cantidad de lo que se auto defraudó, y el monto que obtiene del banco como restitución de los fondos.

Respecto del monto de 10 U.F. propuesto para determinar distintos procedimientos para la cancelación por parte del emisor de los cargos o la restitución de los fondos correspondientes, señaló que proponen esa cantidad porque equivale, aproximadamente, a 1,5 veces al que permiten retirar diariamente los cajeros automáticos, que es de \$200.000. Hizo presente que el robo más frecuente en Chile es por medio de giros en cajeros automáticos.

Agregó que un fraude en una tarjeta de crédito no afecta en la capacidad de compra de su titular, toda vez que no le están robando del efectivo de la cuenta, sino que genera una deuda que debe pagar en la fecha acordada con la institución. Luego, los 12 días para demostrar que efectivamente no hay argumentos que esto es un auto fraude son suficientes para solucionar el problema. Así, no se debería considerar cuánto es el monto en que se podría ver afectada una tarjeta de crédito, porque no se carga directamente de la cuenta corriente, sino que se carga a la cuenta por pagar.

Respondiendo la consulta formulada por el Honorable Diputado señor Bernal, respecto a en qué situación queda una persona que se da cuenta que fue víctima de un fraude después de los 90 días que considera la propuesta, indicó que quedará igualmente protegida por las reglas generales. Así podría acudir al banco y solicitarle la restitución de lo defraudado, pero no podría ampararse en las normas que considera este proyecto.

Destacó que el corazón de este proyecto, y, en su parecer, lo más importante del mismo, es que cambia la carga de la prueba, toda vez que el proyecto hace que la carga de la prueba esté en el banco, y no en la persona.

Luego, y respecto del monto de 10 U.F. contenido en la propuesta, el **Honorable Senador señor Elizalde** indicó que las transacciones electrónicas tienen un límite de \$ 5.000.000 diarios. Incluso existen bancos que permiten un monto mayor adicional, dado que establecen un monto máximo para la primera operación a una determinada cuenta y después de 12 o 24 horas, es posible realizar una operación equivalente al límite máximo diario.

Sobre lo mismo, hizo presente que es posible que la tarjeta robada sea utilizada por varios días, hasta que se dé el aviso correspondiente, y que en cada una de esas operaciones diarias el monto de lo defraudado es de \$200.000. Es decir, es muy posible que el monto final de lo defraudado se mayor.

Pero lo que más le preocupa es la judicialización de la reclamación para la cancelación de los cargos o la restitución de los montos defraudados, toda vez que lo que el ciudadano común tendrá todas las de perder, y, en cambio, el banco tendrá todas las de ganar, porque contará con un gran staff de abogados detrás de la demanda civil que considera la propuesta. De ahí que consultó sobre la naturaleza de la demanda, en cuanto a si sería penal o civil. Esto debe ser discutido detenidamente.

En su parecer, la propuesta del Ejecutivo sí le cambia el corazón al proyecto y lo desnaturaliza. Entiende la buena intención de los asesores del Ejecutivo que participaron en la propuesta, pero en los hechos esta propuesta le cambia el corazón al proyecto y termina perjudicando a los usuarios y a los clientes.

La **Honorable Diputada señora Pérez** señaló que, en su parecer, no hubo una solicitud de la Comisión hacia el Ejecutivo en relación a algunos de los elementos que contempla la propuesta, como los plazos, la judicialización, etcétera. Se manifestó contraria a judicializar el procedimiento de cancelación de los cargos o la restitución de los montos por las operaciones reclamadas.

Agregó que sobre las compras realizadas con tarjetas de crédito en el extranjero, manifestó tener dudas respecto a desde qué momento se contarían el plazo hacia atrás que cubrirá las operaciones no reconocidas por su titular.

Atendiendo su consulta, el **Honorable Senador señor Elizalde** precisó que ese cómputo debería hacerse desde el aviso. Agregó

que una persona puede haber recibido 3 o 4 cartolas que no leyó, porque las personas no revisan las cartolas necesariamente, aunque deberían hacerlo. Si el cómputo fuera hacia atrás desde la cartola, entonces los 90 días, o un plazo mayor o uno menor que finalmente se acuerde, no tendría sentido, porque la cartola es cada 30 días, o una vez al mes. Luego, si ese fuera el criterio adoptado, no podría retrotraerse más que en un mes. Fue enfático en señalar que tal plazo se contará hacia atrás desde que el usuario informó al emisor que se dio cuenta que tiene un cobro de una tarjeta de crédito o un cargo de una tarjeta de débito que no la ha autorizado. Ese será el punto cero, y de ahí hacia atrás. Se debe determinar cuánto cubre, si serán 90 días o 120 días, u otro, pero es claro que no se puede ir hacia atrás indefinidamente por razones de certeza jurídica.

En relación al plazo hacia atrás para las operaciones anteriores al aviso, los **Honorables Diputados señora Pérez y señor Naranjo** propusieron que este fuera de 120 días.

La **señora Michelle Labbé** reiteró que la propuesta que expuso ante la Comisión Mixta fue consensuada en la mesa de asesores. No es una propuesta del Ejecutivo. Señaló que lo que le solicitó expresamente la Comisión Mixta a la mesa de asesores es que serían los parlamentarios los que fijarían los guarismos. La propuesta solo considera una base que permite comenzar a discutir.

El **Honorable Senador señor Durana** destacó que el punto central es que no hay consenso respecto de la propuesta planteada por la mesa de asesores a la Comisión Mixta. Dado lo anterior, planteó la necesidad de acordar un mecanismo para encontrar la forma de superar las diferencias entre ambas Cámaras respecto del proyecto. Sugirió establecer un nuevo marco y, luego, en base a eso, redactar una nueva propuesta, dado que, a todas luces, no hay acuerdo respecto del marco que plantea la mesa de los asesores del Ejecutivo y de los señores parlamentarios. Ello también podría deberse a que los asesores no están entregando la información de cada parlamentario.

El **Honorable Senador señor Elizalde** propuso sistematizar las distintas ideas debatidas e ir decidiendo. A modo de ejemplo, en primer lugar, definir cuánto tiempo desde el aviso hacia atrás se extenderá la protección, respecto de lo cual hay dos propuestas: 90 o 120 días. Pueden existir más propuestas, más amplias o más estrechas.

Por su parte, el **Honorable Senador señor Galilea** señaló que la Comisión Mixta está en condiciones de ir avanzando. Un punto en el que sería sencillo concordar es cuál será el plazo desde el día cero para atrás. Las propuestas no obedecen a una gran razón para fijar tal plazo en 60, 90 o más días.

En cuanto al monto reclamado como defraudado, y su cancelación o restitución de los fondos, agregó que, sobre la base que todos quieren darle una protección a los usuarios honestos que sufrieron un fraude en sus medios de pago, es conveniente moverse dentro de ciertos rangos. En su parecer, el rango prudencial por definir tampoco será un dato único y preciso, sino que será un dato que, de algún modo, también podría ser arbitrario. La cuestión es definir hasta qué monto el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos de las operaciones reclamadas, dentro de un determinado plazo de días hábiles, que podrán ser 5, 7 o 10 días, y que después se investigue de si se trató de una operación en la cual existió dolo o culpa por parte del usuario; y a partir de cuánto el procedimiento sería diferente, dado que un monto mayor haría razonable que banco pueda investigar si hubo dolo o culpa del usuario antes de restituir o pagar la totalidad de lo reclamado.

En suma, hizo un llamado a encontrar una fórmula que armonice la protección del usuario con la circunstancia de que tal protección no pase a ser una cuestión extremadamente gravosa para el emisor. Esa es la ecuación que se debe encontrar. Dado lo anterior, es posible ir resolviendo cada punto tomando los parámetros contenidos en la propuesta de la mesa de trabajo, para ir definiendo, caso por caso, dónde estará el corte prudente en cada una de las cuestiones a resolver.

**-- Debate sobre las diferencias entre ambas Cámaras en relación con los incisos tercero y cuarto del nuevo texto propuesto por la Cámara de Diputados para el artículo 2 contenido en el numeral 3) del artículo 1 del proyecto de ley.**

La Comisión Mixta tuvo presente que el Senado rechazó tales disposiciones en razón de las consideraciones de las que da cuenta el informe de la Comisión de Economía, las que, en síntesis, se refieren a aspectos de forma, en el caso del inciso tercero, y a consideraciones de fondo, respecto del inciso cuarto.

En efecto, la referida Comisión del Senado compartió el fondo de la norma contenida en el inciso tercero, pero no que limite a que sea por escrito la comunicación que el emisor debe enviar al usuario, porque sería más adecuado que la norma sobre el particular quede abierta y, de este modo, comprenda otras formas de comunicaciones, tanto existentes como futuras.

Respecto del inciso cuarto, el rechazo fue, en lo sustantivo, por no encontrar motivos para que la norma deba especificar si es el banco o la institución las que deban cumplir estas tareas por sí o por un tercero, toda vez que la responsabilidad siempre es del emisor. Así, la norma tendería a confundir respecto de una materia ya resuelta en los incisos anteriores del mismo artículo.

En sesión de 7 de agosto del año en curso, la Comisión Mixta conoció la propuesta del grupo de trabajo realizada por los representantes del Ejecutivo y de los señores parlamentarios, encomendados por la Comisión para tal efecto.

Al respecto, la **señora Michelle Labbé**, en representación del referido grupo de trabajo señaló que respecto de las diferencias entre ambas Cámaras sobre los incisos tercero y cuarto del artículo 2 contenido en el numeral 3 del artículo 1 del proyecto aprobado por la Cámara de Diputados, es del siguiente tenor:

-Reemplazar el inciso tercero por el siguiente:

“Además, el emisor deberá enviar al usuario, de la manera más expedita posible, y a través del medio que el usuario hubiere acordado o registrado con el respectivo emisor, una comunicación que incluya el número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso. En todo caso, la falta de dicha comunicación no afectará la validez del aviso efectuado por el usuario.”.

-Eliminar el inciso cuarto.

Por su parte, el **Honorable Senador señor Ossandón** hizo llegar una proposición idéntica a la anteriormente transcrita a la Comisión Mixta.

Respecto de la propuesta de eliminar el inciso cuarto, el **Honorable Senador señor Harboe** solicitó dejar expresa constancia de la discusión habida en la Comisión de Economía del Senado durante el tercer trámite constitucional, y que motivó su rechazo. La historia fidedigna del establecimiento de la ley debe dejar claramente precisado que no hay endoso de responsabilidad y que los emisores sí pueden contratar los servicios de terceros para la provisión de los canales de comunicación, así como la realización, en su representación, de las constancias de recepción o bloqueos que correspondan.

Por su parte, el **Honorable Senador señor Durana** destacó que siempre será responsabilidad del emisor la responsabilidad el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 2.

**--Puestas en votación, fueron aprobadas por la unanimidad de los integrantes presentes, Honorables Senadores señores Durana, Presidente, Galilea y Harboe, y Honorables Diputados señora Pérez, Joanna, y señores Bernales, Mellado y Lavín. (Unanimidad, 7x0).**

**-- Debate sobre las diferencias entre ambas Cámaras en relación al nuevo texto aprobado por la Cámara de Diputados para el artículo 4, contenido en el numeral 3) del artículo 1.**

La Comisión Mixta tuvo presente que el Senado rechazó tales disposiciones en razón de diversas consideraciones consignadas en el informe de la Comisión de Economía, tanto de fondo como de forma.

En sesión de 7 de agosto del año en curso, la Comisión Mixta conoció la propuesta del grupo de trabajo realizada por los representantes del Ejecutivo y de los señores parlamentarios, encomendados por la Comisión para tal efecto.

Al respecto, la señora Michelle Labbé, en representación del referido grupo de trabajo señaló que respecto de las diferencias entre ambas Cámaras respecto del artículo 4 contenido en el numeral 3) del artículo 1 del proyecto, es del siguiente tenor:

-Considerar como artículo 4, contenido en el numeral 3 del artículo 1 del proyecto, el siguiente:

“Artículo 4.- Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2 de esta ley, el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en el plazo de diez días hábiles siguientes al aviso.

El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los noventa días anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario.

En relación con las operaciones no autorizadas incluidas en el reclamo, se considerará especialmente la circunstancia de que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones sospechosas, y que exista constancia de su recepción por parte del usuario, conforme al contrato de prestación de servicios financieros correspondiente.

Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso conforme a lo previsto en el artículo 2 de esta ley.

En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor demostrar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre.

El registro de una operación no bastará, necesariamente, para demostrar que ésta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito.”.

El **Honorable Senador señor Harboe** les consultó a los representantes del Ejecutivo qué razones tuvieron en consideración para fijar en 10 días hábiles siguientes al aviso, y no otro mayor o diferente, el plazo dentro del cual el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento. En respuesta, la señora Labbé indicó que la razón obedece a no retrasar la devolución del dinero. Agregó que si el plazo fuera de 30 días, lo más probable que ocurra es que todos esperen que termine el plazo completamente para proceder a devolver el dinero.

El **Honorable Senador señor Elizalde** precisó que el plazo que concede la ley es respecto del usuario. En la proposición de la mesa de los asesores del Ejecutivo y de los señores parlamentarios, el usuario tendrá solo 10 días hábiles siguientes al aviso para poder reclamar. Una vez expirado ese plazo, ya no tendrá la posibilidad de reclamar. Pide dejar constancia que este no es el plazo para la devolución del dinero, sino que es el plazo para reclamar. Es decir, según esta propuesta el plazo para el reclamo es hasta por 10 días siguientes al aviso.

Por su parte, el **Honorable Senador señor Ossandón** presentó una propuesta similar, pero con las siguientes dos diferencias:

-Considerar un lapso de 30 días hábiles siguientes al aviso el tiempo dentro del cual el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones que desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento.

-El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los 90 días anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario.

A su vez, el **Honorable Senador señor Harboe** propuso respecto del inciso cuarto debatir entorno a la extensión del período anterior a la fecha del aviso efectuado por el usuario para efectos de incluir operaciones realizadas en los 90 días o en los 120 días anteriores al mismo.

En relación a este último aspecto de la norma, y a sugerencia del **Honorable Senador señor Elizalde**, la Comisión acordó, por unanimidad de sus integrantes presentes, que independientemente de la extensión del período anterior a la fecha del aviso efectuado por el usuario para efectos de incluir operaciones realizadas, tal período será de días corridos.

Recogiendo lo sugerido por los señores parlamentarios, el señor Presidente puso en votación las proposiciones que, respecto de los dos primeros incisos, hizo llegar a la Comisión Mixta la mesa de los representantes del Ejecutivo y de los señores parlamentarios, y el Honorable Senador Ossandón.

**-Puestas en votación las propuestas de considerar un lapso 10 o de 30 días hábiles siguientes al aviso, como período de tiempo dentro del cual el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones que desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, fue aprobada la propuesta del Senador señor Ossandón que contempla 30 días hábiles para tal efecto, por 6 votos a favor, de los Honorables Senadores señores Elizalde, Galilea y Harboe, y los Honorables Diputados señora Pérez, Joanna, y señores Bernales y Naranjo; y 3 en contra, correspondientes a los Honorables Senadores señor Durana, Presidente, y los Honorables Diputados señores Lavín y Mellado, quienes votaron por la propuesta de 10 días hábiles siguientes al aviso. (Mayoría, 6 a favor por 3 en contra).**

Al fundar su votación, el **Honorable Diputado señor Lavín** indicó que la extensión del plazo para reclamar también dependerá cuántos reclamos haga el usuario conforme al artículo 2 será. En su parecer, si tal plazo es de 30 días lo que ocurrirá es que el banco esperará hasta que el plazo termine, y, hasta ese día, no habrá ninguna definición de fondo. Considera que es dilatar mucho el proceso.

**-Puestas en votación las proposiciones según la cual el reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los 90 o 120 días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario, fue aprobada la segunda, es decir, la que propone 120 días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario, por 8 votos a favor y 1 en contra, del Honorable Diputado señor Mellado. Votaron por la afirmativa los Honorables Senadores señores Durana, Presidente, Elizalde, Galilea y Harboe, y Honorables Diputados señora Pérez, Joanna, y señores Bernales, Lavín y Naranjo. (Mayoría, 8x1).**

El **Honorable Diputado señor Mellado** señaló que las normas aprobadas en virtud de las dos votaciones anteriores traerán un perjuicio a la persona que le clonaron la tarjeta, toda vez que tendrá que esperar 30 días para que le devuelvan su dinero. La gente dirá que los políticos otra vez hicieron algo que en perjuicio de ellos. Teme que ocurra algo parecido a la desbancarización que se produjo con la reducción de la tasa máxima convencional. Más adelante, hizo presente que actualmente el 90% de los reclamos son solucionados antes de 7 días, según informa la banca.

**El Honorable Senador señor Durana** pidió dejar constancia que, en su parecer, el usuario finalmente tendrá 30 días cada vez que detecte un fraude, y que podrá revisar las operaciones hasta 120 días corridos hacia atrás al aviso para incluirlas en el reclamo. Su preferencia por la propuesta de 10 días hábiles siguientes al aviso la funda en que, con ese plazo, resultaría más rápida la restitución del dinero.

**El Honorable Senador señor Elizalde** señaló que, entendiendo el argumento del Honorable Diputado señor Mellado, no existe la norma perfecta, pero que ver dónde se establece el balance. Considera que lo que la Comisión Mixta acaba de aprobar es mejor que lo que hay, porque sean 10 o 30 días hábiles siguientes al aviso, actualmente no hay devolución alguna. Por tanto, nadie podrá señalar que con este proyecto se está perjudicando a los usuarios, sino que, por el contrario, se les está beneficiando respecto a la situación actual.

En cuanto a que, según informa la banca, actualmente el 90% de los reclamos son solucionados antes de 7 días, el Honorable Senador señor Elizalde indicó que la banca entiende como solución que el reclamo se aclare. En ningún caso significa que dentro de los 7 días el banco proceda a devolver el dinero o que señale que la situación es irregular. En suma, tal aclaración en 7 días es en beneficio del banco y no en beneficio del cliente.

**El Honorable Diputado señor Bernales** destacó que el usuario tendrá un plazo de 30 días hábiles siguientes al aviso para reclamar, pero que podrá hacerlo desde el día 1 y también en los días sucesivos. Pidió dejar expresa constancia que la interpretación al respecto es que el plazo para formular el reclamo del que trata el artículo 4 es hasta los 30 días hábiles siguientes al aviso. Piensa especialmente en aquellos usuarios que viven en lugares más apartados, los que tendrán más tiempo para formular el reclamo correspondiente.

**El Honorable Senador señor Galilea** también se refirió a lo planteado por el Honorable Diputado señor Mellado en el sentido que es posible tener una razonable duda sobre qué es mejor entre los plazos para reclamar de 10 o 30 días hábiles siguientes al aviso. En su parecer, debe mirarse desde dos puntos de vista. Efectivamente para el cliente de buena fe, honesto y honrado, 30 días podría tender a perjudicarlo, en alguna medida, porque podría haber solucionado el problema antes. No obstante considerar verdadero lo anteriormente expuesto, en su parecer si uno lo mira por el lado de la deshonestidad, los 30 días para hacer el reclamo parten desde un aviso. Por lo tanto, si estamos frente a un eventual fraude el escenario se pone mucho más complicado para la persona que quiere cometerlo, porque tiene que dar aviso y, a partir de ese momento, el banco tendrá un plazo de 30 días hábiles dentro del cual podrá analizar con mayor detención qué fue lo que realmente ocurrió en la operación sobre la cual se

levanta un reclamo. Como el plazo es un poco más extenso, la posibilidad de auto fraude, situación a la cual le teme respecto de esta norma, tiende a minimizarse. Hace más seguro el sistema en este aspecto.

Luego, el señor Presidente puso en votaciones sucesivas por una parte las proposiciones de la Mesa de Trabajo y del Honorable Senador señor Ossandón, recaídas en los incisos tercero a sexto del artículo 4, dado que son idénticas, y por la otra, las proposiciones del Honorable Senador señor Harboe respecto de los incisos quinto y sexto.

Para efectos de la historia fidedigna del establecimiento de la ley, las proposiciones presentadas por el Honorable Senador señor Harboe respecto de los incisos quinto y sexto del artículo 4 son del siguiente tenor:

-Respecto del inciso quinto, propone considerar el siguiente:

“En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre.”.

-Respecto del inciso sexto, propone considerar el siguiente:

“El registro de una operación no constituirá prueba en contra del usuario para dar por acreditado que ésta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito.”.

**--Puestas en votación las proposiciones recaídas en los incisos tercero y cuarto del artículo 4 fueron aprobadas por la unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señores Durana, Presidente, Elizalde, Galilea y Harboe, y Honorables Diputados señora Pérez, Joanna, y señores Bernales, Lavín, Mellado y Naranjo (Unanimidad, 9x0).**

**-Puestas en votación las proposiciones recaídas en el inciso quinto del artículo 4, fueron aprobadas por la unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señores Durana, Presidente, Elizalde, Galilea y Harboe, y Honorables Diputados señora Pérez, Joanna, y señores Bernales, Lavín, Mellado y Naranjo. (Unanimidad, 9x0).**

Al respecto, se pidió dejar expresa constancia que el verbo rector de la obligación del emisor es “probar”, acogiendo a este respecto lo propuesto por el Senador señor Harboe.

El **Honorable Senador señor Harboe** explicó que el fundamento para incorporar el concepto de la prueba dice relación con el aspecto judicial. Planteó la hipótesis según la cual el usuario tomó conocimiento de un fraude, avisó y formuló el reclamo correspondiente, pero el banco desconoció tal reclamo. Ante tal evento, el banco lo judicializará, y, como lo planteará en su momento, la idea es que lo haga en policía local. En ese escenario el emisor deberá probar que tal operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre.

**-Puestas en votación las proposiciones recaídas en el inciso sexto del artículo 4, fueron aprobadas, con modificaciones, por la unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señores Durana, Presidente, Elizalde, Galilea y Harboe, y Honorables Diputados señora Pérez, Joanna, y señores Bernales, Lavín, Mellado y Naranjo. (Unanimidad, 9x0).**

El **Honorable Senador señor Elizalde** hizo presente que el término “necesariamente” utilizado en las dos primeras proposiciones, porque si bien no el registro de una operación no basta para demostrar que ésta fue autorizada por el usuario igualmente es en sí un elemento. Dependerá de qué se entienda por registro. Actualmente el registro es una cosa, pero en el futuro seguramente será distinto debido al avance de las tecnologías, como registro de huellas dactilares, reconocimiento ocular u otras, que se irán incorporando progresivamente para efectos que una determinada persona autoriza una transacción. Descartar el registro como prueba es distinto a señalar que como prueba no es suficiente. Reconoció no tener una opinión completamente formada sobre el punto, por lo que se mostró abierto a escuchar los argumentos para lograr una convicción.

Por su parte, el **Honorable Senador señor Harboe** hizo presente que, en términos de contenido, las proposiciones respecto del inciso sexto dicen lo mismo, pero de una manera diferente. En efecto, mientras las de los representantes del Ejecutivo y la del Honorable Senador señor Ossandón utilizan para referirse al registro de una operación los términos “no bastará”, es decir, no será suficiente, necesariamente, sino que podría ser suficiente, su propuesta señala que “no constituirá prueba en contra del usuario para dar por acreditado que ésta fue autorizada por el usuario”, lo que equivale a señalar que esa sola prueba no puede dar por acreditado el hecho. Si el banco o el emisor quiere generar una prueba de que hubo un fraude deberá reunir esa prueba con otras, toda vez que el registro de una operación no constituye prueba para dar por acreditada la autorización por parte del usuario. En suma, ello está incorporado en la redacción.

Luego, el **Honorable Senador señor Galilea**, apoyado en la proposición del Honorable Senador señor Harboe, propuso sustituir la parte inicial que señala “El registro de una operación, por el siguiente: “El solo registro de las operaciones”.

Luego el **Honorable Senador señor Elizalde** señaló que, en definitiva, se inclina por la proposición del Honorable Senador señor Elizalde, con la modificación sugerida por el Honorable Senador señor Galilea. Considera apropiado sancionar que no es prueba de la autorización del usuario si el banco solo tiene el registro de una operación, pero si éste tiene el registro y otros medios de prueba es distinto, porque requiere de otras pruebas.

El **Honorable Senador señor Harboe** propuso sustituir las expresiones una operación por “las operaciones”.

Finalmente, y para efectos de la historia fidedigna del establecimiento de la ley, el **Honorable Senador señor Elizalde** solicitó dejar expresa constancia en el informe que lo que se entiende por registro es el comprobante, la cartola o el detalle de movimientos. Es decir, otra forma de registro de la operación no está considerado en la hipótesis de esta norma. El Honorable Senador señor Durán sumó a las anteriores el estado de cuenta.

Se deja constancia que la Comisión aprobó la redacción propuesta por el Honorable Senador señor Harboe, con modificaciones, de modo tal que el inciso sexto del artículo 4 queda como sigue:

“El solo registro de las operaciones no constituirá prueba en contra del usuario para dar por acreditado que ésta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito.”.

**--Debate sobre las diferencias entre ambas Cámaras respecto del nuevo texto propuesto por la Cámara de Diputados para el artículo 5 contenido en el numeral 5) del artículo 1 del proyecto.**

La Comisión Mixta tuvo presente que el Senado rechazó tales disposiciones en razón de lo contenido en el informe de la Comisión de Economía, las cuales, en síntesis, hacían necesario y conveniente hacer un análisis con mayor profundidad de la norma, así como también mejorar su redacción.

En sesión de 7 de agosto del año en curso, la Comisión Mixta conoció la propuesta del grupo de trabajo realizada por los representantes del Ejecutivo y de los señores parlamentarios, encomendados por la Comisión para tal efecto.

Al respecto, la señora Michelle Labbé, en representación del referido grupo de trabajo señaló que respecto de las diferencias entre ambas Cámaras respecto del artículo 5 contenido en el numeral 3) del artículo 1 del proyecto, es del siguiente tenor:

-Considerar como artículo 5, contenido en el numeral 3) del artículo 1 del proyecto, el siguiente:

“Artículo 5.- El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 10 unidades de fomento.

Si el monto reclamado fuere superior a 10 unidades de fomento, la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos del inciso anterior deberá ser equivalente al 25% del monto total reclamado, cifra que en cualquier caso no podrá ser inferior a las 10 unidades de fomento.

En todo caso, el emisor deberá restituir los fondos o cancelar los cargos correspondientes al saldo restante del monto total reclamado, dentro de los doce días hábiles siguientes a la fecha del reclamo, a menos que ejerza las acciones que se señalan precedentemente.

Si en el plazo del inciso anterior, el emisor recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa por parte del usuario, podrá ejercer las acciones establecidas en el artículo 680 y siguientes del Código de Procedimiento Civil dentro del mismo plazo. Al momento de iniciar la acción, el emisor deberá consignar en el tribunal el saldo restante del monto total reclamado.

Si el tribunal declarare por sentencia firme y ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa del usuario, el emisor deberá restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del reclamo, con costas, sin perjuicio de las acciones y recursos judiciales que sean procedentes.

Si se acreditare por sentencia firme o ejecutoriada que el usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o culpa 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 normativa aplicable.

El emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley.”.

Por su parte, el Honorable Senador señor Ossandon hizo llegar a la Comisión Mixta la siguiente proposición:

“Para reemplazar el Artículo 5.-

“Artículo 5.- El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento.

Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el inciso precedente, y respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días hábiles más para cancelarlos o restituirlos al usuario.

Si se acreditare por sentencia firme o ejecutoriada que el usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o culpa grave 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 normativa aplicable.

El emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley.”.

A su turno, el Honorable Senador señor Harboe, presentó proposiciones formuladas teniendo en vista la proposición de la Mesa de Asesores, del siguiente tenor:

Contemplar como inciso primero el siguiente:

“El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 20 unidades de fomento.”

Considerar como inciso segundo el siguiente:

“Si el monto reclamado fuere superior a 20 unidades de fomento, la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos del inciso anterior deberá ser equivalente al 25% del monto total reclamado cifra que en cualquier caso no podrá ser inferior a las 20 unidades de fomento.”.

Respecto del inciso cuarto, contemplar uno del siguiente tenor:

“Si en el plazo anterior, el emisor recopilara antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera cometido el delito.”

Sobre esta proposición, hizo presente que la redacción fue extraída del art. 50 letra A de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. También sugiere usar el procedimiento de la referida ley.

Considerar como inciso quinto, nuevo, el siguiente:

“Si el juez declarare por sentencia firme o ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa del usuario, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso y al pago de las costas personales o judiciales.”.

---

En primer término, el señor Presidente puso en votación las propuestas recaídas en el inciso primero y, en especial, en la determinación del monto total reclamado al que aluden todas las

proposiciones al final del referido inciso, aspecto en el cual las tres proposiciones difieren.

El **Honorable Diputado señor Mellado** hizo presente que le hace ruido que la Comisión Mixta acaba de aprobar en el artículo anterior un plazo de 30 días hábiles siguientes al aviso dentro del cual el usuario podrá reclamar aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en circunstancias que el inciso primer del artículo 5 en debate impone al emisor proceder a la cancelación de los cargo o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas dentro de los cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo. Sin embargo, el emisor no pagará sino hasta que no termine la investigación de los 30 días aludidos anteriormente. Considera que los plazos se toparán y que es necesario esclarecer.

El **Honorable Senador señor Elizalde** destacó que aviso y reclamo son dos actos distintos. Para efectos de la historia fidedigna del establecimiento de la ley es necesario distinguir entre aviso y el reclamo: el aviso es la información que entrega el usuario respecto de una autorización que no ha hecho, ya sea porque le robaron la tarjeta, fue clonada o simplemente le imputan en el estado de cuenta una operación que él desconoce; en cambio, el reclamo es cuando el usuario procede a detallar las operaciones que desconoce. El usuario tiene 30 días hábiles siguientes al aviso para reclamar aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento. Desde el reclamo, que pueden ser varios, el emisor tendrá 5 días hábiles para la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, dependiendo del monto total reclamado. Eventualmente pueden ser simultáneos. La única situación especial que podría presentarse, que quedaría abierta, es que el usuario fuera fraccionando los reclamos y que cada uno de los reclamos quede dentro del monto igual o inferior al que el emisor debe restituir en los señalados 5 días hábiles siguientes al reclamo. En suma, aviso y reclamo son actos distintos; desde el aviso hay 30 días hábiles para reclamar, y la devolución se cuenta desde el reclamo y no desde el aviso. En la misma línea se pronunciaron los diputados señora Pérez y señores Lavín y Naranjo.

Al fundar su votación, el **Honorable Senador señor Harboe** hizo presente que, en fallos recientes, la Excma. Corte Suprema ha acogido reclamos de fraude por M\$ 5.800, el día 13 de agosto, y por US\$ 2.500, el día 14 agosto. Ambas cifras superan las 20 U.F. que es el monto que contenía su propuesta, la cual sugirió porque erróneamente se pensaba que los montos de las operaciones fraudulentas eran menores. La evidencia basada en los fallos del Máximo Tribunal demuestra que los reclamos se están formulando respecto de cantidades de dinero más elevadas. Por lo anteriormente expuesto, el Honorable señor Senador suma su voto a lo propuesto por el Honorable Senador señor Ossandón.

**-Puestas en votación, la Comisión Mixta aprobó la propuesta del Honorable Senador señor Ossandón 7 votos a favor y 2 en contra, del Honorable Senador señor Durana y del Honorable Diputados señor Mellado, que se inclinaron por la proposición del Honorable Senador señor Harboe. Votaron por la propuesta del Honorable Senador señor Ossandón, los Honorables Senadores señores Elizalde, Galilea y Harboe, y Honorables Diputados señora Pérez, Joanna, y señores Bernales, Lavín y Naranjo. (Mayoría, 7 a favor y 2 en contra).**

Dado que la Comisión Mixta aprobó lo propuesto por el Senador señor Ossandón, el señor Presidente puso en votación lo propuesto por el mismo señor Senador respecto del inciso segundo.

**El Honorable Senador señor Elizalde** hizo presente que, habiendo votado favorablemente en el inciso anterior por un monto reclamado igual o superior a las 35 U.F., comparte lo propuesto por el Honorable Senador señor Ossandón.

**-Puesta en votación, la propuesta del Honorable Senador señor Ossandón respecto del inciso segundo fue aprobada por la unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señores Durana, Presidente, Elizalde, Galilea y Harboe, y Honorables Diputados señora Pérez, Joanna, y señores Bernales, Mellado, Lavín y Naranjo. (Unanimidad, 9x0).**

En la sesión siguiente, y a petición de diversos señores parlamentarios, la Comisión Mixta acordó reabrir el debate sobre el inciso segundo.

En dicha oportunidad, la Comisión Mixta aprobó como inciso segundo el siguiente:

“Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el inciso precedente. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguiente.”.

**-Puesta en votación, el inciso segundo fue aprobado por la unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señora Rincón y señores Durana, Presidente, Elizalde, Galilea y Harboe, y Honorables Diputados señora Pérez, Joanna, y señores Bernales, Mellado y Lavín. (Unanimidad, 9x0).**

A continuación, la Comisión Mixta consideró una propuesta de **Honorable Diputada señora Pérez** para considerar como inciso siguiente del artículo 5 el siguiente:

“Sin perjuicio de lo dispuesto en los incisos anteriores, si el emisor recopilara antecedentes que acrediten que las operaciones de pago no autorizadas han sido fruto de la actuación fraudulenta, dolo negligencia grave del usuario podrá retener la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos e iniciar las acciones y recursos judiciales que sean procedentes, en cuyo evento, de declarar un tribunal por sentencia firme y ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes para acreditar la existencia de uso fraudulento, dolo o negligencia grave del usuario, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el total retenido, debidamente reajustado aplicando la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del reclamo, al pago de las costas personales o judiciales, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan según la normativa aplicable.”.

En una nueva sesión de la Comisión Mixta, **el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Juan Andrés Fontaine**, manifestó que concurre con la finalidad de expresar la disposición favorable que tiene el Ejecutivo para que este proyecto avance con la celeridad del caso.

Agregó que, si bien el proyecto corresponde a una moción parlamentaria, cuenta con el apoyo de su gobierno. El objetivo es mejorar sustancialmente el estándar de protección a los usuarios de tarjetas frente a las situaciones de fraudes o pérdida. Subrayó que, desde el comienzo del debate del proyecto, su preocupación ha sido cómo, simultáneamente a ese objetivo, apuntar a un sistema que no inhiba el desarrollo de una industria importante, como lo es la de nuevos medios de pago, también llamados dinero plástico. Se trata de medios modernos, que son seguros, que tienen ventajas respecto de los medios de pago antiguo.

Hizo presente, a modo de ejemplo, que la agenda de reimpulso económico está propiciando el desarrollo de la industria de nuevos medios de pago, pensando que lo que debe hacerse es encontrar fórmulas que generen nuevos medios de pago, que compitan con los actuales. Lo anterior permitiría aumentar la competencia, toda vez que, actualmente, los medios de pago están bastante circunscritos a los bancos, pero ya en el gobierno anterior se hizo una modificación legal importante, que fue a su turno regulada por el Banco Central, para efecto de propiciar la entrada de nuevos medios de pago. Lo que se está haciendo por parte del actual gobierno es a través de un cambio en la manera de operar del sistema de pago, por medio del modelo de cuatro partes, propiciando más competencia.

La preocupación del gobierno es que el proyecto en debate ante la Comisión Mixta apunte efectivamente a darle más seguridad a los usuarios de tarjetas, sin inhibir el desarrollo de las nuevas alternativas al dinero que compitan con las tradicionales.

Hizo presente que ha estado siguiendo atentamente la evolución de los debates de la Comisión Mixta y está satisfecho en cómo se ha ido avanzando y como se ha ido perfilando un proyecto que, efectivamente, hasta la fecha, en su parecer, cumple las dos condiciones a las que aludió anteriormente, es decir, proteger a los usuarios de medios de pago, sin inhibir el desarrollo de nuevas alternativas de dinero plástico.

Respecto de lo que queda por dilucidar en el artículo 5, señaló que conoce de las distintas proposiciones que se han presentado, entre ellas una en la que participaron representantes del Ejecutivo, a la cual se refirió como una propuesta hecha por el Ejecutivo. Agregó que en la línea de lo que está planteado en la propuesta del Honorable Senador señor Harboe, en su proposición existe un terreno bastante común. Señaló que en torno a tal fórmula podrá encontrarse una manera de regular el tema sobre bajo qué condiciones un banco puede exigir la restitución de los dineros que adelantó cuando hay culpa o dolo por parte del tarjeta habiente.

Luego, **la Honorable Diputada señora Pérez** procedió a retirar la proposición presentada en la sesión anterior, y presentó una nueva, junto con la Honorable Senadora señora Rincón y el Honorable Diputado señor Naranjo, del siguiente tenor:

“Para sustituir los incisos tercero y siguientes del artículo 5º por lo siguiente:

“Sin perjuicio de lo señalado en los incisos anteriores, en caso que el monto reclamado supere las 35 Unidades de Fomento, el emisor podrá retener la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos si, dentro de los diez días siguientes a la reclamación efectuada por el usuario, presenta una medida prejudicial precautoria en conformidad a lo establecido en los artículos 279 y siguientes del Código de Procedimiento Civil solicitando la no devolución de los fondos o cancelación de los cargos. El Tribunal dará lugar a la medida prejudicial precautoria si de los antecedentes acompañados se desprenden presunciones fundadas de la participación del cliente en los hechos o que de ellos ha resultado un beneficio para él.

Lo dispuesto en el inciso precedente procederá también si el emisor presenta una querrela criminal contra el usuario dentro de los 10 días siguientes a su reclamación, por su participación penal en los hechos y solicita al Tribunal de Garantía como medida precautoria la no devolución de los fondos o cancelación de los cargos. El Tribunal dará lugar a la medida

precautoria si de los antecedentes acompañados se desprenden presunciones fundadas de la participación del cliente en los hechos o que de ellos ha resultado un beneficio para él.

En caso de no concederse la medida prejudicial precautoria o medida precautoria señaladas en los incisos precedentes, el emisor deberá proceder a la restitución de los fondos o la cancelación de los cargos en el plazo de dos días de notificada la resolución que deniega la medida.”.

Al fundamentar su proposición, la **Honorable Diputada señora Pérez** señaló que, tal como ha indicado en las sesiones anteriores, no comparte la idea de radicar esta materia en los juzgados de policía local, toda vez que hoy día el sistema funciona. Agregó que la proposición del Honorable Senador señor Ossandón está bien, pero muchos han dicho que no podría quedar suelto, con poca justificación o falta de procedimiento.

Estima que actualmente el sistema funciona vía recurso de protección, tal como se está haciendo en contra de las ISAPRES. Los bancos proceden inmediatamente a devolver los dineros o cancelar los cargos, precisamente para ahorrarse las costas.

Actualmente cuando una persona es defraudada por el sistema, por qué motivo tendría que, además, esperar hasta que termine un proceso judicial. Tomar ese camino es claramente castigar al cliente, toda vez que la justicia ha determinado que la persona que sufre el fraude es el banco, no el cliente. Luego, los bancos deben tomar todas las medidas, y, para el caso en que haya una persona que quiera defraudar el sistema, debe regir el ordenamiento jurídico vigente.

No concuerda con que respecto de montos iguales o inferiores a 35 U.F. el usuario deba esperar a que un juez determine que no se le devuelva el dinero, en circunstancias que, quizás, le han robado el dinero al banco y, en cambio, lo hacen responsable al cliente. Eso sería quedar peor de cómo está actualmente la legislación en la materia. Sería retroceder respecto de los derechos que actualmente reconocen los jueces.

En suma, no concuerda que esta materia sea vista por los juzgados de policía local porque no puede predecir qué podría suceder. Si bien confía en los juzgados de policía local, y trabajó en un municipio, ese cambio podría ralentizar algo que funciona correctamente. Sobre esto último señaló que basta ver los últimos fallos, tal como hizo presente el Honorable Senador señor Harboe, cuando compartió con la Comisión que estuvo revisando fallos de recursos de protección y que todos son a favor del cliente.

No puede quedar al arbitrio del mismo banco decidir si paga o no, sino que debe ser por la vía judicial, tanto civil como penal.

Así, y en la medida en que el monto reclamado supera las 35 U.F. plantea dos caminos:

-En sede civil, el emisor podrá retener la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos si, dentro de los diez días siguientes a la reclamación efectuada por el usuario, presenta una medida prejudicial precautoria, en conformidad a lo establecido en los artículos 279 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, solicitando la no devolución de los fondos o cancelación de los cargos.

-En sede penal, lo señalado en sede civil también procederá también si el emisor presenta una querrela criminal contra el usuario dentro de los 10 días siguientes a su reclamación, por su participación penal en los hechos y solicita al Tribunal de Garantía como medida precautoria la no devolución de los fondos o cancelación de los cargos.

En ambos casos, el tribunal dará lugar a la medida prejudicial precautoria o medida precautoria, según corresponda, si de los antecedentes acompañados se desprenden presunciones fundadas de la participación del cliente en los hechos o que de ellos ha resultado un beneficio para él.

Finalmente, en caso de no concederse la medida prejudicial precautoria o medida precautoria señaladas en los incisos precedentes, el emisor deberá proceder a la restitución de los fondos o la cancelación de los cargos en el plazo de dos días de notificada la resolución que deniega la medida.

Luego, **el Honorable Senador señor Harboe** planteó que existe una diferencia en relación a cómo enfrentar el reclamo cuando su monto ha sido superior a las 35 U.F. y el banco plantea un reclamo. La pregunta es dónde debería presentar tal reclamo. La indicación de la Honorable Diputada señora Pérez plantea que el banco debe acudir al juzgado civil, lo que tendría diversos inconvenientes: los juzgados civiles no están en las comunas más pequeñas, por lo que obligará al consumidor a trasladarse a la comuna que corresponda; la comparecencia ante el juzgado civil requiere patrocinio de abogado, condición que no exige la comparecencia ante un juzgado de policía local, por lo que, además, es enteramente gratuita, y, desde el punto de vista del procedimiento, ya sea el procedimiento sumario o el ordinario, con sus diferencias, son extremadamente más largos que los procedimientos en los juzgados de policía local.

Agregó que su proposición, en cambio, considera el procedimiento contemplado en el título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. Apunta a que los consumidores tengan un solo procedimiento para sus acciones, como lo es actualmente, y también respecto de los reclamos por casos un fraudes de sus medios de pago, precisamente en su calidad de consumidores. En consecuencia, el mismo tribunal que hoy atiende las acciones propias de los derechos de los consumidores se encargaría de resolver estas controversias.

En suma, radicar estos asuntos ante los juzgados de policía local permitiría que su resolución sea más rápida, menos onerosa y mucho más eficiente.

Agregó que, si a lo anterior se suma que la indicación plantea, desde el punto de vista de la existencia de un ilícito, la presentación de una querrela criminal, se creará una industria de querrelas criminales con el solo objeto de inhibir las denuncias de fraude.

Luego, indicó reconocer que podría ocurrir que alguien intente hacer un buen negocio a partir de estos asuntos, por lo que su proposición considera la creación del registro. Hizo presente que siempre es posible la presentación de una acción criminal, pero someter a la justicia del crimen, al juzgado de garantía, una acción de esta naturaleza, le hace prever que, dada la penalidad que tiene el ilícito, el resultado será bastante bajo; habrá muy poca posibilidad de persecución penal y ningún tipo de incentivo. Agregó que estima que lo que ocurrirá en la práctica es que los fiscales archivarán estas causas, por lo que, al final, quedarán en nada. En cambio, se trataría de cosas completamente distintas si se radica la acción civil en el juzgado de policía local y, en el evento que el emisor se enfrente un fraude, inicie una acción criminal.

Finalmente, desde el punto de vista de la técnica de redacción, al plantear que haya presunciones fundadas en la participación del cliente en los hechos, no se distingue qué tipo de participación. Adolece de un vicio al no precisar cuál es el grado de participación de un cliente que se debe probar para presentar la acción en uno u otro tribunal.

Luego, el **Honorable Senador señor Elizalde** se refirió a la última parte de la intervención del Honorable Senador señor Harboe. La propuesta de la diputada señora Pérez, en su parte final, dispone que el tribunal dará lugar a la medida prejudicial precautoria o medida precautoria, según corresponda, si de los antecedentes acompañados se desprenden presunciones fundadas de la participación del cliente en los hechos o que de ellos ha resultado un beneficio para él. Al respecto señaló que las expresiones “la participación del cliente en los hechos” es demasiado vaga y poco jurídica, a diferencias de otras propuestas que hablan de dolo o culpa. ¿Qué debe entenderse con “participación del cliente en los hechos”, en

sentido restringido? ¿Solo dolo, excluyendo la culpa grave, que en materia civil equivale al dolo? Es decir, ¿el cliente que es extremadamente negligente quedará excluido de toda responsabilidad? Alguien podría sostener que al no precisar la norma sobre cuál es el tipo de participación, el cliente negligente también participó en los hechos y, por lo tanto, generó el efecto.

La redacción de lo señalado es vaga, por lo que la Comisión Mixta debe precisar qué debe entenderse cubierto por esta ley. En suma, cuán protegido está el cliente, si es solo el dolo, o si es dolo o culpa, y respecto de la culpa, qué tipo de culpa, dentro de la levísima, leve o grave. De no precisarse, la materia será objeto de permanente debate, ya sea por una interpretación muy restrictiva, que excluirá una negligencia grave, o ya sea por una interpretación muy extensiva, que va a considerar que gente que fue mínimamente descuidada generó las consecuencias sólo por haber participado en los hechos.

Por tanto, tal redacción no permite tener la precisión jurídica necesaria para que haya certeza respecto de cuál es el ámbito de protección de los clientes en esta materia.

**El Honorable Diputado señor Mellado** se refirió a que, según el inciso final de la propuesta, el tribunal dará lugar a la medida prejudicial precautoria o medida precautoria, según corresponda, si de los antecedentes acompañados se desprenden presunciones fundadas de la participación del cliente en los hechos o que de ellos ha resultado un beneficio para él. Al respecto, se pregunta a quién le corresponderá acompañar los antecedentes y cómo sería la defensa de la persona que será imputada. De aprobarse esta proposición, debe quedar claramente establecida que hay presunción de inocencia.

Luego, la **Honorable Senadora señora Rincón** señaló que son subsanables los asuntos esgrimidos sobre la propuesta, por la vía de la redacción de la norma, dado que no se trata de temas de fondo.

Respecto de la inquietud sobre quién acompañaría los antecedentes, señaló que se entiende que esto le corresponderá al emisor, y, si no está claro, sería necesario especificarlo. Igual precisión cabría realizar, en su caso, sobre el tipo de responsabilidad también.

Agregó que le hace fuerza lo planteado por la Honorable Diputada señora Pérez en el sentido que actualmente funciona la justicia civil, desde el punto de vista de la certeza y de la rigurosidad, y que el único “pero” es que exige concurrir con abogado. El sistema ha funcionado de un modo efectivo, lo que da garantía a las personas, a quienes se sienten abusados, lo cual es el punto de este proyecto.

Añadió que, con lo anteriormente expuesto, no persigue entrar a dudar de la capacidad de los juzgados de policía local, lo cual no es el punto en esta discusión. Sólo se trata de si el ordenamiento jurídico del juzgado civil da certezas o no las da, lo cual, en su parecer, sí las da. Además, para efectos de la defensa del acusado, y frente al staff de abogados que tienen las instituciones financieras, dará lo mismo si es juez competente es el civil o el de policía local. La propuesta de la Honorable Diputada señora Pérez da más garantías al acusado, o estafado, que radicarlo en la justicia de policía local.

En suma, se inclinó por respaldar la propuesta, con las modificaciones que han planteado en el debate los señores Honorable Diputados y el Honorable Senador señor Elizalde.

Luego, el **Honorable Senador señor Harboe** hizo las siguientes dos precisiones:

1.- Cuando la Honorable Diputada señora Pérez se refiere a que la justicia ha funcionado, como en los casos que el mismo citó en una oportunidad anterior, es necesario tener presente que todos eran recursos de protección. Al respecto indicó que los recursos de protección son los mecanismos jurídicos que han utilizado, por ejemplo, las personas que han sufrido un alza el valor de sus planes de ISAPRE. Y ha sido así, justamente porque la justicia civil no es capaz de resolverlo. Recordó que el recurso de protección se presenta ante las cortes de apelaciones, no ante el juzgado civil.

2.- En la práctica, los juzgados civiles se han transformado en juzgados de cobranza. Están atiborrados de causas iniciadas por el retail y por los bancos. Así lo ha expuesto ante la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento en el marco del estudio del proyecto de ley que reforma la justicia civil.

Dado lo anterior, lo que ocurrirá es que la causa de devolución caerá, sin prioridad alguna, en una nómina de múltiples otras causas. Eso constituirá una afectación del sistema, tanto para el emisor como para el deudor o afectado.

En consecuencia, la justicia de policía local es mucho más cercana. No comparte con quienes afirman que ésta no da garantía, porque, además de toda su tradición y experiencia, todas las acciones derivadas de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, con excepción de las acciones colectivas, están radicadas en los juzgados de policía local.

Finalmente, indicó que un elemento fundamental del proyecto es hacer recaer la carga de la prueba en el emisor. Dado la

importancia de ello, no corresponde imponerle al usuario la carga de defenderse ante la justicia civil.

Tomando en consideración una propuesta formulada por el Honorable Diputado señor Naranjo, el Honorable Senador señor Durana, presidente, puso en votación si el proyecto radicará estas materias en los juzgados ordinarios, tanto civiles como penales, como lo plantea la Honorable Diputada señora Pérez, o en los juzgados de policía local, como lo sugiere el Honorable Senador señor Harboe.

En votación, la Comisión Mixta aprobó la proposición de radicar estas materias en los juzgados de policía local por la mayoría de sus integrantes, por 6 votos a favor, contra 3 que apoyaron la otra propuesta, y una abstención, del Honorable Diputado señor Bernal. Los votos mayoritarios corresponden a los Honorables Senadores señores Elizalde, Galilea y Harboe, y los Honorables Diputados señores Mellado y Lavín. Por la otra propuesta votaron la Honorable Senadora señora Rincón y los Honorable Diputados señora Pérez y señor Naranjo.

Luego, el Honorable Senador señor Durana, Presidente, puso en consideración una propuesta del Honorable Senador señor Harboe para considerar como inciso tercero del artículo 5 el siguiente.

“Si en el plazo anterior, el emisor recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera cometido el delito.”.

En discusión, **el Honorable Diputado señor Mellado** hizo presente que es más difícil probar el dolo que la culpa. Sugiere sacar de la norma el dolo y dejar solamente la culpa.

Luego, **el Honorable Senador señor Elizalde** indicó que la norma debe considerar tanto el dolo como la culpa. Si bien el dolo es más difícil de probar que la culpa, es posible que no haya culpa, pero que si haya dolo. De eliminar el dolo, quedaría excluido el que actuó de mala fe, dolosamente, con el ánimo de defraudar. En cambio, quedaría incluido el que fue negligente, lo que sería absurdo, porque ambos tienen que estar incluidos.

Por su parte, **el Honorable Senador señor Galilea** señaló que quería discutir solo un aspecto de la proposición del Honorable Senador señor Galilea, particularmente el dolo o culpa grave. Este elemento indica el nivel de diligencia que le estamos pidiendo al usuario respecto del uso de los medios de pago.

Hizo presente que, de acuerdo a lo que dispone el Código Civil, en los contratos bilaterales la normalidad en materia de responsabilidad es responder de culpa leve, que es aquella que se opone a la diligencia o cuidado ordinario o mediano, en otras palabras, el cuidado normal que uno debe tener. Si la norma consagra que corresponde probar dolo o culpa grave es lo mismo que decir que el usuario tuvo la intención positiva de inferir injuria en la persona o propiedad, tal como dispone el Código Civil, o bien que no manejó los medios de pago con el cuidado que aún las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios.

Señaló que responder de culpa grave es que no se tuvo ni siquiera el cuidado de las personas negligentes respecto de sus cosas. En cambio, responder de culpa leve, o culpa, a secas, es que no se tuvo la diligencia normal que uno tiene que tener respecto de sus cosas.

Respecto de los medios de pagos hay que ser cuidadoso. Le parece absurdo consagrar la exigencia de acreditar la existencia de culpa grave. Según su parecer, respecto de un elemento como son los medios de pago el usuario debería responder de culpa leve. Luego, en el inciso en debate debería consagrar dolo o culpa.

Por su parte, el **Honorable Senador señor Harboe** resaltó que el artículo 44<sup>1</sup> del Código Civil, que establece la gradación de la culpa, distingue tres especies de culpa o descuido. En materia contractual, lo natural es la culpa leve, porque un contrato es un acuerdo de voluntades. Sin embargo, si se va a imputar un fraude a una persona, la situación es distinta. Lo que estaría ocurriendo es que el emisor cree que ese ciudadano cometió fraude. No puede ser la culpa leve, sino que tiene que ser un grado superior, que es justamente la culpa grave.

A modo de ejemplo, señaló que negligencia podría ser que un usuario fue un cajero automático y se le quedó la tarjeta. Culpa grave sería entregarle la tarjeta y la clave a otra persona. Luego el objetivo de esta

---

<sup>1</sup> Artículo 44.- La ley distingue tres especies de culpa o descuido.

Culpa grave, negligencia grave, culpa lata, es la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios. Esta culpa en materias civiles equivale al dolo.

Culpa leve, descuido leve, descuido ligero, es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios. Culpa o descuido, sin otra calificación, significa culpa o descuido leve. Esta especie de culpa se opone a la diligencia o cuidado ordinario o mediano. El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa.

Culpa o descuido levísimo es la falta de aquella esmerada diligencia que un hombre juicioso emplea en la administración de sus negocios importantes. Esta especie de culpa se opone a la suma diligencia o cuidado.

El dolo consiste en la intención positiva de inferir injuria a la persona o propiedad de otro.

norma en discusión es que, en estos casos, cuando se pruebe dolo o culpa grave, se impute fraude.

Finalmente, el **Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Fontaine**, insistió en lo que señaló en su intervención anterior, en el sentido que este es el tipo de materia que puede crear en esta industria más riesgo del necesario, para efectos de difundir el uso de estos dineros plásticos y nuevos emisores. Recordó que tanto el Banco Central como la Comisión para el Mercado Financiamiento recomendaron que se aplicara para los casos culpa o dolo, para efectos de que, cuando hay uso negligente de esta tarjeta, respondiera el titular de la tarjeta y no el emisor.

Finalmente, la Comisión aprobó una propuesta del Honorable Senador señor Harboe, con modificaciones, para considerar como inciso tercero uno del siguiente tenor:

“Si en el plazo anterior, el emisor recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna del domicilio del usuario.”.

**--En votación, el inciso tercero fue aprobado por 7 votos a favor, uno en contra y una abstención, correspondiente a la Honorable Diputada señora Pérez. Votaron a favor los Honorables Senadores señora Rincón y señores Durana y Harboe, y los Honorables Diputados señores Bernales, Lavín, Mellado y Naranjo. Votó en contra el Honorable Senador señor Galilea. (Mayoría, 7x1x1).**

Al fundar su votación, la **Honorable Senadora señora Rincón** considerar que esta materia trata sobre la mayor responsabilidad del emisor de las tarjetas de crédito y medios de pago, así como de los resguardos que tiene que tomar. Con la norma aprobada los emisores, más que restringir los medios de pago, serán mucho más cuidadosos al emitirlos y en su circulación.

Por su parte, el **Honorable Senador señor Durana** fundó su voto favorable en la circunstancia de que la carga de la prueba la tendrá el emisor.

Luego, el Presidente, a petición de diversos señores parlamentarios, y considerando en las propuestas de la mesa de asesores del Ejecutivo y de los señores parlamentarios y del Honorable Senador señor Ossandón, puso en votación el siguiente inciso:

“El emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley.”.

**--En votación, este inciso fue aprobado por la unanimidad de los integrantes de la Comisión Mixta, Honorable Senadores señor Durana, presidente, señora Rincón y señores Elizalde, Galilea y Harboe, y Honorables Diputados señora Pérez y señores Bernales, Lavín, Mellado y Naranjo. (Unanimidad, 10x0).**

En una nueva sesión se dio cuenta de una carta del Presidente del Banco Estado y otra de la Asociación de Bancos, con las que comparten con la Comisión su parecer sobre el estado de avance del trabajo en esta instancia.

Luego, **el Senador señor Galilea** solicitó reabrir debate sobre el inciso tercero, toda vez que, en su parecer, es un gran error establecer que se responde de culpa grave en el uso de las tarjetas y medios de pago.

Sobre el particular, reiteró que en los contratos bilaterales la regla siempre es la culpa leve o culpa sin apellido. Es así en la normativa general como la doctrina, respecto de la cual citó a Alessandri y Claro Solar, e incluso en el derecho romano. Citó los artículos 44 y 1547 del Código Civil. Agregó que las únicas excepciones que ha podido encontrar son el depósito gratuito, que es una rareza; y también en la agencia oficiosa, pero bajo condiciones extremadamente estrictas, en los que se establece culpa grave.

La regla general en materia de responsabilidad contractual es la culpa leve, debido a que la buena fe contractual descansa en la culpa leve. Es decir, en el razonable cuidado que las personas tienen que poner en el uso de sus cosas, tanto propias como ajenas.

Obviamente que la ley permite alterar tal norma general, conforme lo dispone el inciso final del artículo 1547 del Código Civil. Considera importante preguntarse qué se obtiene al alterarla. En su parecer, establecer dolo o culpa grave a los usuarios de las tarjetas y medios de pago equivale a decirle a ellos que ser un irresponsable no acarrea sanción; que no ser diligente no acarrea ninguna sanción. Le parece sumamente delicado que el Congreso Nacional sancione una norma en tal sentido. El futuro del dinero es el dinero electrónico a través de tarjetas, plásticos, etcétera, por lo que no sancionar una conducta irresponsable es hacerse una zancadilla a nosotros mismo y al sistema de dinero digital en Chile.

Con lo anterior no pretende decir que se acabarán las tarjetas de crédito y de débito en Chile. Probablemente el sistema será más caro. No le darán nuevamente una tarjeta a muchas personas que sufran un fraude, incluso legítimamente. Esta norma será un tropiezo severo para el sistema masivo de tarjetas.

Su intención es dejar constancia de lo anteriormente expuesto.

Luego, **la Senadora señora Rincón** hizo presente que considera que hay un problema de comprensión sobre la materia votada. Efectivamente estamos frente a un contrato bilateral entre las partes (emisor y cuenta correntista o tarjeta habiente), pero la hipótesis contenida en el inciso tercero no dice relación con el incumplimiento de un contrato sino con un delito. Es respecto de tal conducta si hay o no culpa grave.

Agregó que quien ofrece un producto al comercio debe tomar ciertas normas de resguardo, que actualmente no está tomando. Al no existir resguardo debido, lo que ocurre, lamentablemente, es la facilidad con que se comenten fraudes, no de quien suscribió el contrato con el emisor para tener ese servicio, sino que de parte de un tercero, porque son tan bajas las barreras de protección al servicio que contrató, que es víctima de innumerables fraudes. Hoy lo sufren muchas personas y frente a ellos estamos todos expuestas.

A continuación, el **Honorable Senador señor Harboe** señaló que, en relación a la decisión soberana de la Comisión, adoptada en la sesión anterior, de aprobar el inciso tercero del artículo 5, ha notado una ofensiva comunicacional muy fuerte, y muy legítima, por lo demás, de parte de la Asociación de Bancos, y de algunas otras instituciones, en contra de la instauración que el grado de responsabilidad del usuario que el emisor debe acreditar es el de culpa grave. Señalan que adolecería de un vicio de constitucionalidad, afirmación que entiende al calor de lo que verían como la afectación de un negocio.

Al respecto, indicó que correspondía separar las ideas, dado que una cosa son las consecuencias económicas y otra es el sustento jurídico.

En relación al sustento jurídico, indicó que considera que ha habido un error y una confusión respecto de algunos aspectos. Lo anterior dado que, si bien la norma base está en el Código Civil, específicamente en el artículo 1547<sup>2</sup>, que establece que la regla general es la

---

<sup>2</sup> Art. 1547. El deudor no es responsable sino de la culpa lata en los contratos que por su naturaleza sólo son útiles al acreedor; es responsable de la leve en los contratos que se hacen para beneficio recíproco de las partes; y de la levísima, en los contratos en que el deudor es el único que reporta beneficio.

culpa leve, para los que se sostiene que la culpa grave está consignada muy excepcionalmente en nuestra legislación, preparó una compilación de alguno de los casos en los cuales nuestro Código Civil la contempla.

El mismo citado artículo 1547 CC que cuando establece que las normas sobre la culpa son sin perjuicio de las que señalen las leyes especiales. El legislador de la época, Andrés Bello, entendió que había situaciones en las cuales se podía exigir un grado de mayor de responsabilidad para efectos de establecer una culpa más grave. Así se observa en diversas hipótesis, que exigen probar dolo o culpa grave, tales como:

-En el derecho legal de goce sobre los bienes de los hijos y de su administración. (Artículo 257).

-En la administración de los tutores y curadores relativamente a los bienes. (Artículo 423).

-En las incapacidades y excusas para la tutela y curaduría. De las incapacidades. Reglas relativas a defectos físicos y morales. (Artículo 497)

-En la remoción de los tutores y curadores. (Artículos 539, 540 y 541).

-En la partición de los bienes. (Art. 1300).

-En la pérdida de la cosa que se debe. (Artículos 1680 y 1748).

-En la disolución de la sociedad conyugal y participación en los gananciales Art. 1771.

-En las obligaciones del vendedor y primeramente de la obligación de entregar (Art. 1827).

-En la constitución del censo. (Art. 2035).

-En el depósito propiamente dicho. (Art. 2222).

---

El deudor no es responsable del caso fortuito, a menos que se haya constituido en mora (siendo el caso fortuito de aquellos que no hubieran dañado a la cosa debida, si hubiese sido entregada al acreedor), o que el caso fortuito haya sobrevenido por su culpa.

La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega.

Todo lo cual, sin embargo, se entiende sin perjuicio de las disposiciones especiales de las leyes, y de las estipulaciones expresas de las partes.

-De la agencia oficiosa o gestión de negocios ajenos.  
(Art. 2287).

En suma, si Andrés Bello, redactor del Código Civil, consignó un conjunto de situaciones en las cuales hay que probar la culpa grave, y que, por tanto, es susceptible de ser probada, no ve por qué hoy se sostiene que es imposible probar,

También ha sido emulado en el Código del Trabajo.  
Citó el artículo 184.

Asimismo, y para aquellos que sostienen que exigir acreditar culpa grave o dolo no existe en ninguna parte del mundo, estudió la regulación existente en derecho comparado en materia de la culpa en casos de fraude en medios de pago, concluyendo que la Comisión Mixta sigue la experiencia comparada, según procedió a exponer:

a. España.

Hizo presente que cita en primer lugar el caso español porque capitales de ese país son dueños de una parte importante de los bancos nacionales; o tienen inversiones importantes en éstos.

El real decreto-ley N° 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, en su artículo 44 numeral 3°, respecto de la “Prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago”, consagra lo siguiente: “Corresponderá al proveedor de servicios de pago, incluido, en su caso, el proveedor de servicios de iniciación de pagos, probar que el usuario del servicio de pago cometió fraude o negligencia grave”.

b. Uruguay.

La ley N° 19.731 , sobre “Regulación del sistema de tarjetas de débito, instrumentos de dinero electrónico y tarjetas de crédito”, de 28 diciembre de 2018, en su artículo 16, a propósito de la “responsabilidad del emisor”, establece que, “el emisor será responsable frente a usuarios, entre otras, de las siguientes circunstancias: c) Todos los importes imputados en la cuenta del cliente que se originen por el mal funcionamiento del sistema o fallas en su seguridad y no sean atribuibles a incumplimientos de las obligaciones del usuario”. A su vez, dentro del catálogo de obligaciones del emisor, consagradas en el art. 15, destacan las siguientes: “a) Demostrar, en caso de un reclamo del usuario en relación con alguna transacción efectuada, y sin perjuicio de cualquier prueba en contrario que el usuario pueda producir, que la transacción ha sido efectuada de acuerdo con los procedimientos acordados con el usuario y que no se ha visto afectada por un fallo técnico o cualquier otra anomalía”, y además, “g)

Establecer medidas que permitan garantizar razonablemente la seguridad del sistema en que opera el instrumento.”

c. Colombia.

Sin perjuicio de que no cuentan con una legislación específica para estos casos, a nivel de la que tiene España y que podría tener nuestro país, la Corte Suprema de Justicia en sentencia rol 18.614-2016 condenó a un banco basándose en el riesgo de la actividad bancaria derivada de la incorporación de nuevas tecnologías.

Asimismo, el Presidente de la Asociación Colombiana de Derecho y Economía, señala en un *paper* que, “en otros términos, teniendo en cuenta que la responsabilidad contractual parte de presumir la culpa, se invierte la carga de la prueba y entonces no corresponde al titular del medio de pago probarla, sino al emisor acreditar su diligencia. Teniendo en cuenta, además, que la entidad financiera es un profesional en el desarrollo de su actividad, no está demás indicar que le corresponde un grado máximo de diligencia, por lo que responderá incluso de culpa levísima”. En seguida, añade además que, “de la misma manera, se debe partir del supuesto de que, por tratarse de responsabilidad subjetiva, la entidad bancaria está obligada a desarrollar sus actividades tendientes a brindar seguridad en transacciones electrónicas con el mayor grado de diligencia, pero no puede garantizar un resultado, pues trascendería entonces su obligación al ámbito de la responsabilidad objetiva”.

En suma, contrario a lo que se ha sostenido por diversos grupos de interés, la evidencia nos sugiere que no por exigir de los emisores prueba de la culpa grave respecto de los usuarios, se estarían por ello conculcando las garantías fundamentales de los primeros. Ello queda claramente corroborado con la redacción del artículo 44 N° 3 del real decreto-ley 19/2018 de España. En este sentido, conviene recordar que uno de los principales objetivos de la iniciativa legal al momento de ser presentada fue “consagrar como responsabilidad del emisor de un medio de pago, el contar con medidas de seguridad suficientes para evitar la comisión de ilícitos, y ser responsable de los perjuicios que se produzcan por deficiencias en la protección de los sistemas tecnológicos del medio de pago.”.

La culpa grave no es un elemento que vaya a generar una posibilidad de prueba. La diferencia práctica, explicado en términos sencillos, es que, si una persona entra a un cajero automático y olvida su tarjeta, incurre en culpa leve, dado que su conducta fue negligente. Algunos pretenden que basta probar solo esa conducta para que el emisor no responda. Distinto es si esa misma persona utiliza un cajero automático, se le queda su tarjeta y no da aviso oportunamente al banco. En este caso si habrá una discusión en la que el banco legítimamente podrá acreditar que no se actuó negligentemente, sino que con culpa grave, toda vez que no solo

dejó su tarjeta en el cajero automático, sino que, adicionalmente, no dio el aviso correspondiente para efectos de evitar la defraudación.

Procedió a entregar a la Comisión Mixta los siguientes dos documentos que le parecen relevantes:

1.- Tesis de grado "CULPA GRAVE, ANÁLISIS CONCEPTUAL Y CONTENIDO EN LA JURISPRUDENCIA NACIONAL SOBRE LA CULPA GRAVE", de los señores Matías Cikato y Carlos Loaiza y señoras Valentina Olazábal y Mercedes Otegui.

2.- Paper de la Revista Chilena de Derecho, volumen 27 N° 2, de 2000, del profesor Cristián Banfi del Río, sobre "La asimilación de la culpa grave al dolo en la responsabilidad contractual en Chile".

Ambos trabajos sirven para ilustrar no solo a la Comisión Mixta, sino que probablemente también al gobierno, como complemento a la discusión. Anunció que también lo remitiría a la Asociación de Bancos.

Concluyó señalando que considera extremadamente relevante señalar que la incorporación de la culpa grave no es algo irresponsable. Está acostumbrado a que, en cada modificación que, como consecuencia de una nueva regulación o una modificación a la existente, se augure que desbancarizará todo el mundo y que la economía se vendrá al suelo. Citó ejemplos.

Cuando haya fraude o negligencia grave, el usuario tendrá que responder. En caso alguno quiere defender a personas que hagan del fraude un negocio.

La incorporación de la culpa grave es parte de un ecosistema jurídico, porque va acompañado de otra propuesta, cual es la creación de un registro en que consten aquellas operaciones cuya autorización hubiera sido desconocida por el usuario, y que tendrá por única finalidad la de prevenir e identificar el uso fraudulento de los medios de pago electrónicos y al que podrán acceder únicamente los emisores de dichos instrumentos. Tal registro será un desincentivo a la industria del fraude, porque, evidentemente, si hay una persona que ha denunciado en reiteradas oportunidades que ha sido objeto de fraude, será un elemento que tendrá en consideración el juez de policía local al momento de establecer si el emisor tiene que responder ante el usuario, o no. Hizo presente que tal indicación aborda una materia que la Constitución señala como de iniciativa exclusiva del Presidente de la República.

Luego, el **señor Ministro** hizo presente que, para los abogados, el tema de la culpa, y sus distintos grados, es una materia de la

mayor importancia y muy interesante, razón por la cual inician una discusión y plantean una serie de disquisiciones. Recordó que él no es abogado.

En su parecer, la manera de entender este aspecto, y de un modo más simple, es si es que la negligencia del tarjetahabiente es responsabilidad de él o del emisor. A modo de ejemplo, se pregunta si frente a una persona que, por su mala memoria, anota la clave en la tarjeta de crédito o de débito, y luego la pierde, porque se la roban, la olvida o se la pasa a alguien, y otra persona, teniendo la clave, la utiliza y lo defrauda, tal hecho es de responsabilidad del tarjetahabiente o lo es del emisor de la tarjeta.

Las opiniones que ha recabado señalan que ante una situación como la planteada, en la cual es muy difícil de demostrar que hubo intencionalidad de su titular, los jueces, por lo general, declararán que no hubo culpa grave o dolo. También es la opinión que han presentado formalmente el Banco Central y la Comisión para el Mercado Financiero. En la misma línea está el Banco Estado, la que está contenida en la carta de la que se dio cuenta que alude a los 11 millones de cuentas RUT que quedan afectadas por la posibilidad de que, dado que en ellas se opera con tarjetas, algunos de ellos tengan una conducta negligente y que los jueces estimen que esa negligencia no es responsabilidad del tarjetahabiente, sino que del Banco Estado, con la correspondiente pérdida para la institución.

En los casos de tarjetas de crédito, el modo por el cual se reequilibraría el sistema después de este cambio sería que subirían las comisiones que cobran los bancos u otros emisores de tarjeta. Al momento de renovarse la tarjeta subiría la comisión. Pero en los casos de las cuentas RUT, respecto de las cuales no se pueden mover las comisiones, porque habría que contactar a cada uno de los 11 millones de cuenta correntistas, lo que en su parecer sería imposible, en la práctica sería una pérdida para el Banco Estado.

Dado este debate, sugirió buscar la manera de traer nuevamente a la Comisión Mixta a los expertos para que resuelvan el tema que ha planteado el Honorable Senador señor Harboe. Si bien estaría consagrado en España y se aplicaría en Colombia, también correspondería ver si la jurisprudencia de estos países es equivalente o no respecto de la clasificación entre negligencia grave y leve, y culpa, como la que se ha aplicado en nuestro país.

Los usuarios del sistema, ya sea la Asociación de Bancos, el Banco Estado o reguladores del sistema, como el Banco Central y la Comisión para el Mercado Financiero, estiman que es probable que sea interpretado por los tribunales que lo único que queda de responsabilidad del tarjetahabiente es cuando hay intencionalidad, es decir, cuando hay auto

fraude. Ello perjudica fuertemente el desarrollo del dinero plástico, con todos los efectos que planteó en la sesión anterior.

Su sugerencia a la Comisión Mixta es abrir un espacio para que revisar nuevamente esos argumentos. Son demasiado distantes las dos posiciones en cuanto a si esto es o no tan perjudicial para la operación del dinero plástico.

El **Honorable Senador señor Elizalde** hizo notar que no hay unanimidad para reabrir el debate, según lo solicitado por el Honorable Senador señor Galilea.

Por su parte, el **Honorable Senador señor Galilea** indicó que, sin perjuicio que no haya unanimidad para reabrir el debate, quería hacer una réplica respecto de los argumentos expuestos. De todos los ejemplos que dio el Honorable Senador señor Harboe respecto del Código Civil, los que se refieren a familia están fuera del ámbito contractual. Además, en la práctica, no son más que la extensión de lo que consagra el artículo 1547 del Código Civil, en cuanto a que el deudor no es responsable sino de culpa lata en los contratos que por su naturaleza solo son útiles al acreedor. En cuanto a la legislación comparada, según él conoce, España hace responsable de culpa leve a los tenedores de tarjeta. Lo que ocurre es que lo consagra en términos distintos a como lo hacemos en Chile, pero, en la práctica, está yendo al mismo principio de que en los contratos bilaterales la responsabilidad general es la culpa leve, salvo en condiciones excepcionalísimas.

El presidente, **Honorable Senador señor Durana** pidió dejar constancia que no hubo unanimidad en la Comisión para reabrir el debate respecto de la norma aprobada en la sesión anterior, que corresponderá al inciso tercero del artículo 5.

Luego el **Honorable Senador señor Elizalde** planteó que no tenía claridad respecto a cómo quedaría regulado, sobre la base de lo ya aprobado, qué pasaría, en la práctica, en la hipótesis del inciso primero, respecto de la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, cuando el monto sea igual o inferior a 35 U.F., si en esos casos hubiera habido fraude. A su entender, eso no está del todo precisado en la redacción. Entiende que pueden aplicarse las normas generales, pero considera importante regularlo, en el sentido que, si se finalmente se acredita que hubo fraude, el usuario deberá devolver lo que le cancelaron o le restituyeron. Reiteró que rigen igualmente las normas generales, pero que, quizás, sería bueno precisarlo.

El **Honorable Senador señor Galilea** hizo notar que la norma aún no ha sido terminada, y que, además, los artículos siguientes regulan el punto.

En relación a la creación de un registro anunciado por el Honorable Senador señor Harboe, la **Honorable Senadora señora Rincón** hizo entrega de una propuesta preparada junto con Elizalde, Galilea y Harboe, y de los Honorable Diputados señores Mellado y Lavín, para considerar un artículo nuevo del siguiente tenor:

“Se creará un Registro en que consten aquellas operaciones cuya autorización hubiera sido desconocida por el usuario, que tendrá por única finalidad la de prevenir e identificar el uso fraudulento de los medios de pago electrónicos y al que podrán acceder únicamente los emisores de dichos instrumentos.

El Registro al que se refiere el inciso anterior será administrado por la Comisión para el Mercado Financiero y un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo regulará su funcionamiento y operación.”.

Agregó que la suerte de la propuesta dependerá de la voluntad del Ejecutivo, porque se trata de una de iniciativa exclusiva del Presidente de la República porque considera gastos.

Sobre el punto, el Ministro de Economía y Turismo, señor Fontaine señaló que le parece interesante la propuesta de crear un registro de quienes han reclamado fraude, y que éste sea de consulta de los emisores de tarjeta, sin perjuicio de lo cual debe consultarla con otros integrantes del Ejecutivo, dado que involucra recursos públicos y porque estaría la bajo la tuición de la Comisión para el Mercado Financiero. Por lo anterior, solicitó a la Comisión Mixta un tiempo para efecto de hacer tal indagación para transformar tal propuesta en una indicación que podrían presentar formalmente.

Luego, la **Honorable Diputada señora Pérez** formuló una propuesta complementaria a la de la creación de un registro, con la finalidad de que los bancos informen respecto de los reclamos que han recibido en virtud de esta ley, incluso vía web, sobre el plazo en el que dio cumplimiento a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos o del ejercicio de acciones judiciales, según sea el caso, y remitir dicha información a la Comisión de Mercado Financiero. Es decir, que el banco esté informando en su página web cómo están respondiendo. Este dato será muy útil para los clientes porque les permitirá conocer a los consumidores qué tasa de reclamos tiene cada banco, así como, también, qué banco está adoptando medidas para los fraudes. Sería una obligación para el emisor, luego no tendría impacto en el gasto fiscal. Anunció que tenía la indicación, pero que si el Ejecutivo podría recogerla y complementarla. La Honorable Senadora señora Rincón propuso que el Ejecutivo se la lleve para su estudio.

El presidente, **Honorable Senador señor Durana**, precisó que el Ejecutivo asumió el compromiso de estudiar estas propuestas y que decidirá si finalmente las presentará como indicación.

Luego, el **Honorable Senador señor Galilea** señaló que, dado que la Comisión Mixta ya aprobó que se actuará ante el juez de policía local del domicilio del usuario el inciso, el inciso cuarto del artículo en elaboración debería referirse al procedimiento, en los siguientes términos:

“El procedimiento para ejercer esta acción será el establecido en el párrafo 1° del título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.”.

Al respecto, el **Honorable Senador señor Harboe** manifestó coincidir con la proposición toda vez que dicho procedimiento es más corto y luego más rápido. En la misma línea, el **Honorable Senador señor Elizalde** señaló que le parece de toda lógica porque es coherente con lo aprobado en cuanto el juez competente para conocer las acciones será el juez de policía local.

--**Sometida a votación lo propuesto por el Honorable Senador señor Galilea, fue aprobado por la unanimidad de los integrantes presentes, Honorables Senadores señor Durana, presidente, señora Rincón y señores Elizalde, Galilea y Harboe, y Honorables Diputados señora Pérez y señores Bernal, Lavín y Mellado. (Unanimidad, 9x0).**

Luego, la **Honorable Diputada señora Pérez y Senadora señora Rincón** presentaron una propuesta para intercalar un nuevo inciso en el artículo 5, del siguiente tenor:

“Si el emisor no presentare la acción judicial referida en el inciso tercero dentro del plazo de doce días a contar de la fecha del reclamo, deberá restituir inmediatamente al usuario los cargos o fondos correspondientes a las operaciones reclamadas. En caso contrario, de iniciar la acción judicial referida, dentro del mismo plazo, deberá notificar de este hecho al usuario.”.

Al respecto, la **Honorable Senadora señora Rincón** indicó que la persona que reclamó estará interesada que el emisor le restituya los fondos o le cancele los cargos, y, por lo tanto, estará atenta a lo que ocurre. Luego, quien reclame será naturalmente el primer interesado en saber qué pasó para que no le hayan restituido los fondos y la cancelación de los cargos.

Agregó que, dado que hay un punto, considera conveniente establecer como norma es que el emisor que decida la

interposición del procedimiento ante el juez de policía local, deberá avisar a la persona que ha sido víctima de fraude. Sería un aviso, no una notificación.

La respaldó el **Honorable Senador señor Elizalde**, en el sentido que se trataría de un aviso que debe dar el emisor al usuario, no de una notificación. Propuso replicar, en lo que corresponda, la idea contenida en el inciso tercero del artículo 2, con las modificaciones pertinentes. Tal aviso debería ser enviado por el emisor al usuario dentro del plazo de los que establece la ley para que proceda a cancelar los cargos o restituir el dinero.

En una sesión posterior, y sobre la base de una proposición formulada por la Honorable Diputada señora Pérez y el Honorable Senador señor Galilea, que recoge el espíritu del debate en torno al punto, la Comisión acordó agregar al final del inciso segundo lo siguiente:

“, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2”.

**--Puesta en votación, tal proposición fue aprobada por la unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señora Rincón y señores Durana, Elizalde y Galilea, y Honorables Diputados señora Pérez, Bernales y Mellado (Aprobada, unanimidad, 7x0).**

A continuación, la Comisión acordó contemplar como incisos cuarto y quinto, propuestas formuladas originalmente por el Honorable Senador señor Harboe, respecto del inciso cuarto, y de la mesa de asesores del ejecutivo de los parlamentarios, presentadas a la Comisión Mixta por la señora Michelle Labbé, en ambos casos con modificaciones, del siguiente tenor:

“Si el juez declara por sentencia firme o ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del usuario, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso y al pago de las costas personales o judiciales.

Si se acreditare por sentencia firme o ejecutoriada que el usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o culpa grave 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 normativa aplicable.”.

**--Puestas en votación, tales proposiciones fueron aprobadas por la unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señora Rincón y señores Durana, Elizalde y Galilea, y Honorables Diputados señora Pérez, Bernales y Mellado (Aprobada, unanimidad, 7x0).**

Sancionada completamente el artículo 5, la Comisión Mixta oficio a la Excm. Corte Suprema, de conformidad a lo dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 77 de la Constitución Política de la República, en relación con el artículo 16 de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional. (Oficio E/ 1405-2020).

---

**--Debate sobre las diferencias entre ambas Cámaras en relación con el nuevo texto propuesto por la Cámara de Diputados, en segundo trámite constitucional, para el artículo 7, contenido en el numeral 8 del artículo 1.**

La Comisión Mixta analizó del nuevo texto propuesto por la Cámara de Honorable Diputados, en segundo trámite constitucional, para el artículo 7, que consagra las conductas que constituyen delito de uso fraudulento de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, que fue aprobado por el Senado, en tercer trámite constitucional, salvo respecto a la letra f) que el Senado rechazó en razón de precisar la redacción del ilícito que consagra.

Recogiendo sugerencias formuladas por **los Honorables Senadores señora Rincón y señor Durana y de por la Honorable Diputada señora Pérez**, la Comisión acordó aprobar la letra f) en los siguientes términos:

“f) Usar maliciosamente una tarjeta de pago o clave y demás credenciales de seguridad o autenticación, bloqueadas, en cualquiera de las formas señaladas en las letras precedentes.”.

**--Puesta en votación, la letra f) fue aprobada por la unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señora Rincón y señores Durana, Elizalde y Galilea, y Honorables Diputados señora Pérez, Bernales y Mellado (Aprobada, unanimidad, 7x0).**

Luego, la Comisión Mixta consideró una proposición del Honorable Senador señor Harboe para incluir en el artículo 7 una letra h), nueva, del siguiente tenor:

“h) Obtener maliciosamente, para sí o para un tercero, el pago total o parcial indebido, sea simulando la existencia de operaciones no autorizadas, provocándolo intencionalmente, o presentándolo ante el emisor como ocurrido por causas o en circunstancias distintas a las verdaderas.”.

El **Honorable Senador señor Elizalde** concurrió con su voto favorable en el entendido que la introducción de este nuevo tipo penal en caso alguno será sancionado de un modo menor al que sancionan los artículos 467 y siguientes del Código Penal, sobre estafas y otros engaños.

**--Puesta en votación, la propuesta de incorporar una letra h), nueva, fue aprobada por la unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señora Rincón y señores Durana, Elizalde y Galilea, y Honorables Diputados señora Pérez, Bernal y Mellado (Aprobada, unanimidad, 7x0).**

o o o

**Finalmente, la Comisión Mixta acordó incorporar bajo el epígrafe “disposiciones finales” los siguientes artículos 10 y 11, nuevos:**

“Artículo 10.- Los emisores deberán bloquear todos aquellos medios de pago que se encuentren inactivos por más de 12 meses consecutivos. En el caso de que procedan a bloquear algún medio de pago, ello deberá ser notificado al usuario de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2.”.

Esta norma surgió de una propuesta formulada por el **Honorable Senador señor Harboe**. Desde su presentación contó con un amplio respaldo de parte de todos los integrantes de la Comisión Mixta, entendiéndose que bloquear los medios de pago electrónicos inactivos por más de 12 meses consecutivos evitará fraudes; que el bloqueo no tendrá costo alguno para el titular, y que el usuario podrá solicitar en cualquier momento que el emisor proceda a desbloquearlo o a generar un nuevo plástico, si es del caso, también sin cargo.

**--Puesta en votación, la propuesta de incorporar el artículo 10), nuevo, fue aprobada por la unanimidad de los integrantes**

**presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señores Durana, Elizalde y Galilea, y Honorables Diputados señora Pérez, Bernal y Mellado (Aprobada, unanimidad, 6x0).**

“Artículo 11.- Las entidades emisoras señaladas en el artículo 1 de la presente ley deberán informar semestralmente, en sus respectivos sitios electrónicos, acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por el presente cuerpo legal, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones. Además, deberán enviar la información de manera desagregada a la Comisión para el Mercado Financiero.”.

La incorporación de este artículo 11, nuevo, surgió de una proposición de la **Honorable Diputada señora Pérez y de la Honorable Senadora señora Rincón.**

Las autoras explicaron que el sentido de la incorporación de esta norma obedece a la conveniencia para el sistema, y también para los consumidores, de que los emisores transparenten su comportamiento y respuesta a los reclamos que reciban de sus clientes por casos propios de esta ley. Tal obligación ayudará al consumidor a manejar más información de las instituciones del mercado bancario y financiero. Asimismo, obliga a las entidades emisoras señaladas en el artículo 1 a enviar la información de manera desagregada a la Comisión para el Mercado Financiero.

**--Puesta en votación, la propuesta de incorporar al artículo 11), nuevo, fue aprobada por la unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señora Rincón y señores Durana, Elizalde y Galilea, y Honorables Diputados señora Pérez, Bernal y Mellado (Aprobada, unanimidad, 7x0).**

---

## PROPOSICIÓN DE LA COMISIÓN MIXTA

En merito de lo expuesto y de los acuerdos adoptados, vuestra Comisión Mixta tiene el honor de proponeros, como forma y modo de salvar las diferencias entre ambas Cámaras del Congreso Nacional, lo siguiente:

### ARTÍCULO 1

#### Numeral 2)

**-Sustituirlo por el siguiente:**

“2) Reemplázanse los artículos 1º al 5º por los siguientes títulos y artículos:” (Adecuación formal).

#### Numeral 3)

**Pasa a formar parte del numeral 2)**

### Artículo 2

**--Considerar como inciso tercero, el siguiente:**

“Además, el emisor deberá enviar al usuario, de la manera más expedita posible, y a través del medio que el usuario hubiere acordado o registrado con el respectivo emisor, una comunicación que incluya el número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso. En todo caso, la falta de dicha comunicación no afectará la validez del aviso efectuado por el usuario.”. **(Unanimidad, 7x0).**

**--Eliminar el inciso cuarto del artículo 2. (Unanimidad, 7x0).**

**--Considerar como artículo 4, el aprobado por la Cámara de Honorable Diputados, con el siguiente texto:**

“Artículo 4.- Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2 de esta ley, el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en el plazo de treinta días hábiles siguientes al aviso.

El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario.

En relación con las operaciones no autorizadas incluidas en el reclamo, se considerará especialmente la circunstancia de que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones sospechosas, y que exista constancia de su recepción por parte del usuario, conforme al contrato de prestación de servicios financieros correspondiente.

Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso conforme a lo previsto en el artículo 2 de esta ley.

En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre.

El solo registro de las operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que esta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito.”. **(Unanimidad, 9x0, con excepción del inciso primero, mayoría 6x3, y del inciso segundo, 8 x 1).**

**Numeral 4)**

**Pasa a formar parte del numeral 2), sin modificaciones**

**Numeral 5)**

**Pasa a formar parte del numeral 2)**

**--Considerar como artículo 5, el aprobado por la Cámara de Honorable Diputados, con el siguiente texto:**

“Artículo 5.- El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento.

Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el inciso precedente. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguiente, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2.

Si en el plazo anterior, el emisor recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna del domicilio del usuario.

Si el juez declarare por sentencia firme o ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del usuario, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso y al pago de las costas personales o judiciales.

Si se acreditare por sentencia firme o ejecutoriada que el usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o culpa grave 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 normativa aplicable.

El procedimiento para ejercer esta acción será el establecido en el párrafo 1° del título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

El emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley. **(El inciso primero fue aprobado por mayoría: 7 a favor x 2 en contra; el inciso segundo fue aprobado por unanimidad, 9x0, salvo la oración final, que comienza en “debiendo”, que fue aprobada por 7x0; el inciso tercero fue aprobado por mayoría: 7 a favor, 1 en contra y 1 abstención; el inciso cuarto fue aprobado por unanimidad, 7x0; el inciso quinto fue aprobado por unanimidad, 7x0; el inciso sexto fue aprobado por unanimidad, 9x0, y el inciso final fue aprobado por unanimidad, 10x0).**

**Numerales 6) y 7)**

**Pasan a formar parte del numeral 2), sin modificaciones**

**Numeral 8)**  
**Pasa a formar parte del numeral 2), sin modificaciones**

**Artículo 7**

**-Aprobar la letra f) del nuevo texto propuesto por la Cámara de Honorable Diputados, en segundo trámite constitucional, con la siguiente redacción:**

“f) Usar maliciosamente una tarjeta de pago o clave y demás credenciales de seguridad o autenticación, bloqueadas, en cualquiera de las formas señaladas en las letras precedentes.”.  
**(Unanimidad, 7x0).**

o o o

**-Incorporar la siguiente letra h), nueva, al nuevo texto propuesto para el artículo 7:**

“h) Obtener maliciosamente, para sí o para un tercero, el pago total o parcial indebido, sea simulando la existencia de operaciones no autorizadas, provocándolo intencionalmente, o presentándolo ante el emisor como ocurrido por causas o en circunstancias distintas a las verdaderas.”. **(Unanimidad, 7x0).**

o o o

**Numerales 9) y 10)**  
**Pasan a formar parte del numeral 2), sin modificaciones**

o o o

**-Introducir bajo el epígrafe “Disposiciones finales”, los siguientes artículos nuevos:**

“Artículo 10.- Los emisores deberán bloquear todos aquellos medios de pago que se encuentren inactivos por más de 12 meses consecutivos. En el caso de que procedan a bloquear algún medio de pago, ello deberá ser notificado al usuario de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2.

Artículo 11.- Las entidades emisoras señaladas en el artículo 1 de la presente ley deberán informar semestralmente, en sus respectivos sitios electrónicos, acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por el presente cuerpo legal, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones. Además, deberán enviar la información de manera desagregada a la Comisión para el Mercado Financiero.”. (Artículo 10, unanimidad, 6x0, y artículo 11, unanimidad, 7x0).

o o o

---

A título meramente informativo cabe hacer presente que, de ser aprobada la proposición de la Comisión Mixta<sup>3</sup>, el texto de la iniciativa legal queda como sigue:

### **PROYECTO DE LEY:**

“Artículo 1.- 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 la denominación de la ley por la siguiente: “Establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.”.

**2) Reemplázanse los artículos 1° al 5° por los siguientes títulos y artículos:**

#### “Título I

##### Del ámbito de aplicación y reglas generales

Artículo 1.- Esta 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 Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile, en relación con el respectivo giro de emisión u operación de dichos instrumentos. 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 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

---

<sup>3</sup> La proposición de la Comisión Mixta figura destacada en negrita.

u otras plataformas electrónicas, informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar dispuesto por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente.

Para efectos de esta ley, las tarjetas de pago y sistemas de transacciones electrónicas podrán designarse en forma conjunta como “medios de pago”.

Los plazos de días hábiles que establece esta ley no considerarán los sábados, domingos ni festivos u otros que no correspondan a días hábiles bancarios conforme a lo previsto en el artículo 38 de la Ley General de Bancos.

Artículo 2.- Los titulares o usuarios de medios de pago, así como los titulares de otras cuentas o sistemas similares que permitan efectuar transacciones electrónicas, en adelante referidos en forma conjunta como los “usuarios”, podrán limitar su responsabilidad, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso oportuno al emisor.

El emisor o prestador del servicio financiero de pagos electrónicos de dichos medios de pago, en adelante, referidos en forma conjunta como los “emisores”, deberá proveer al usuario, todos los días del año, las veinticuatro horas del día, de canales o 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 usuario un número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso, procediendo de inmediato al bloqueo respectivo del medio de pago, en lo referido a su funcionalidad para efectuar pagos o transacciones electrónicas.

**Además, el emisor deberá enviar al usuario, de la manera más expedita posible, y a través del medio que el usuario hubiere acordado o registrado con el respectivo emisor, una comunicación que incluya el número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso. En todo caso, la falta de dicha comunicación no afectará la validez del aviso efectuado por el usuario**

Artículo 3.- En el caso de que los medios de pago a que se refiere esta ley sean utilizados con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, el emisor será responsable de tales operaciones y sus consecuencias económicas, en virtud de lo señalado en el artículo anterior.

Por ende, el usuario del respectivo medio de pago quedará liberado de responsabilidad por estos conceptos, sin perjuicio de la responsabilidad penal que pudiere corresponderle con motivo del extravío, hurto, robo o fraude respectivo.

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

**Artículo 4.-** Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2 de esta ley, el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en el plazo de treinta días hábiles siguientes al aviso.

El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario.

En relación con las operaciones no autorizadas incluidas en el reclamo, se considerará especialmente la circunstancia de que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones sospechosas, y que exista constancia de su recepción por parte del usuario, conforme al contrato de prestación de servicios financieros correspondiente.

Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso conforme a lo previsto en el artículo 2 de esta ley.

En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre.

El solo registro de las operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que esta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito.

## Título II

### De la cancelación de cargos o restitución de fondos

**Artículo 5.-** El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento.

**Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el inciso precedente. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguiente, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2.**

**Si en el plazo anterior, el emisor recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna del domicilio del usuario.**

**Si el juez declarare por sentencia firme o ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del usuario, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso y al pago de las costas personales o judiciales.**

**Si se acreditare por sentencia firme o ejecutoriada que el usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o culpa grave 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 normativa aplicable.**

**El procedimiento para ejercer esta acción será el establecido en el párrafo 1° del título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.**

**El emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley.**

**Artículo 6.- Los emisores, operadores, 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, u otros sistemas de características similares, 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 respectivo servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la ley N° 19.496.**

En el caso de los emisores u operadores, según corresponda, dichas medidas de seguridad deberán considerar, al menos, lo siguiente:

a) Contar con sistemas de monitoreo que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del usuario.

b) Implementar procedimientos internos para gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de monitoreo.

c) Identificar patrones de potenciales fraudes, conforme a las prácticas de la industria y recomendaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.

d) Establecer límites y controles en los diversos canales de atención que permitan mitigar las pérdidas por fraude. Los referidos límites y controles deberán basarse en consideraciones de riesgo objetivas, generales y no discriminatorias, en relación con la naturaleza del medio de pago y la clase de operaciones que permita efectuar.

El órgano fiscalizador competente, a través de la normativa que dicte, recomendará lo señalado en las letras a), b), c) y d) respecto de los emisores sujetos a su supervisión.

La falta o deficiencia de tales medidas será considerada para la determinación de las responsabilidades correspondientes a cada uno de ellos, que pudiere perseguir en su contra el usuario u otro afectado.

Lo indicado es sin perjuicio de la posibilidad de que los emisores puedan perseguir el cumplimiento de la obligación de restitución o reembolso que corresponda, por cancelaciones de cargos o devoluciones de fondos, en base a los estándares y procedimientos de seguridad exigibles a cada una de las entidades antes indicadas, de conformidad con esta ley, las demás leyes y regulaciones aplicables, teniendo presente los términos y condiciones contractuales que los vinculen, en cada caso.

### Título III

#### De la responsabilidad por fraude en tarjetas de pago y transacciones electrónicas

Artículo 7.- Las conductas que a continuación se señalan constituyen delito de uso fraudulento de tarjetas de pago y transacciones electrónicas 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, el número de tarjetas de pago y claves o demás credenciales de seguridad o autenticación para efectuar pagos o transacciones electrónicas, con el fin de realizar las operaciones señaladas en el literal anterior.

**f) Usar maliciosamente una tarjeta de pago o clave y demás credenciales de seguridad o autenticación, bloqueadas, 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, según corresponda, para obtener la autorización que sea requerida para realizar transacciones.

**h) Obtener maliciosamente, para sí o para un tercero, el pago total o parcial indebido, sea simulando la existencia de operaciones no autorizadas, provocándolo intencionalmente, o presentándolo ante el emisor como ocurrido por causas o en circunstancias distintas a las verdaderas.**

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.

## Título IV

### De la investigación y sanción de los delitos

Artículo 8.- Cuando la investigación de alguno de los delitos penados por esta ley lo hiciere imprescindible y existieren fundadas sospechas, basadas en hechos determinados, de la participación en una asociación ilícita o en una agrupación u organización conformada por dos o más personas, destinada a cometer estos ilícitos, el Ministerio Público podrá aplicar las técnicas investigativas previstas y reguladas en los artículos 222 a 226 del Código Procesal Penal y siempre que cuente con autorización judicial.

De igual forma, cumpliéndose las mismas condiciones establecidas en el inciso anterior, el Ministerio Público, siempre que cuente con autorización judicial, podrá utilizar las técnicas especiales de investigación consistentes en entregas vigiladas y controladas, el uso de agentes encubiertos e informantes, en la forma regulada por los artículos 23 y 25 de la ley N° 20.000, siempre que fuere necesario para lograr el esclarecimiento de los hechos, establecer la identidad y la participación de personas determinadas en éstos, conocer sus planes, prevenirlos y comprobarlos.

Los resultados de las técnicas especiales de investigación establecidas en este artículo no podrán ser utilizados como medios de prueba en el procedimiento cuando ellos hubieren sido obtenidos fuera de los casos o sin haberse cumplido los requisitos que autorizan su procedencia.

Artículo 9.- Las penas establecidas en el artículo 7 de la ley se aplicarán sin perjuicio de las eventuales sanciones que también corresponda aplicar por los delitos contemplados en la ley N° 19.223, o aquella que las modifique, reemplace o sustituya en materia de delitos informáticos o ciberdelincuencia.

### Disposiciones finales

**Artículo 10.- Los emisores deberán bloquear todos aquellos medios de pago que se encuentren inactivos por más de 12 meses consecutivos. En el caso de que procedan a bloquear algún medio de pago, ello deberá ser notificado al usuario de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2.**

**Artículo 11.- Las entidades emisoras señaladas en el artículo 1 de la presente ley deberán informar semestralmente, en sus respectivos sitios electrónicos, acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por el presente cuerpo legal, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones. Además, deberán enviar la**

**información de manera desagregada a la Comisión para el Mercado Financiero.”.**

Artículo 2.- Intercálase en la letra a) del inciso primero del artículo 27 de la ley N° 19.913, entre la expresión “en relación al inciso final del artículo 467 del Código Penal” y la coma que le sigue, lo siguiente: “; el artículo 7 de la ley N° 20.009”.”.

---

Acordado en sesiones celebradas los días 10 y 24 de julio, 7 de agosto, 4 y 11 de septiembre, 2 y 9 de octubre, todas del año 2019, y 8 de enero de 2020, con asistencia de los Honorables Senadores señor José Miguel Durana Semir (Presidente), señora Ximena Rincón González y señores Álvaro Elizalde Soto, Rodrigo Galilea Vial y Felipe Harboe Bascuñán, y de los Honorables Diputados señora Joanna Pérez Olea y señores Alejandro Bernales Maldonado, Joaquín Lavín León (Enrique Van Rysselberghe Herrera), Miguel Mellado Suazo y Jaime Naranjo Ortiz.

Sala de la Comisión Mixta, a 13 de enero de 2013

**PEDRO FADIC RUIZ**  
**Abogado Secretario de la Comisión Mixta**