

Nº 19/SEC/18

Valparaíso, 10 de enero de 2018.

A S.E. el Presidente  
de la Honorable  
Cámara de  
Diputados

Tengo a honra comunicar a Vuestra Excelencia que, con motivo de la moción, informes y antecedentes que se adjuntan, el Senado ha dado su aprobación a la siguiente iniciativa, correspondiente al Boletín número 11.078-03:

PROYECTO DE LEY:

“Artículo único.- Modifícase la ley Nº 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 1º, el siguiente epígrafe:

“Título I

Del ámbito de aplicación y reglas generales”

3) Reemplázanse los artículos 1º, 2º, 3º y 4º, por los siguientes:

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

Bancos e Instituciones Financieras y a la regulación del Banco Central de Chile. También regula el régimen de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados, salvo disposición expresa en contrario.

Asimismo, se aplicará a los fraudes en “transacciones electrónicas”. Para efectos de esta ley, se entenderá por tales 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 5º, 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 6º, el siguiente epígrafe:

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

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

“Artículo 7º.- 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.”.

Dios guarde a Vuestra Excelencia.

ANDRÉS ZALDÍVAR LARRAÍN  
Presidente del Senado

MARIO LABBÉ ARANEDA  
Secretario General del Senado