

NUEVO PRIMER INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO, MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 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° [11078-03 \(S\)](#).

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento, Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo pasa a informar el proyecto de ley referido en el epígrafe, de origen en una moción del senador señor Manuel José Ossandón y de los ex senadores, señor Eugenio Tuma, y señora Lily Pérez, en segundo trámite constitucional y para nuevo primer informe, con urgencia simple.

Al respecto es preciso consignar que mediante oficio N° 14.540, de fecha 11 de marzo de 2019, se informa que la Cámara de Diputados, motivada en un acuerdo de los comités parlamentarios, acordó remitir el proyecto en estudio a esta Comisión para nuevo primer informe.

Durante el análisis de esta iniciativa legal, la Comisión contó con la colaboración del señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo, don José Ramón Valente, junto a la jefa de asesores señora Michele Labbé; y a las asesoras, señoras Cecilia Flores y Ximena Contreras.

I. CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS PREVIAS.

1.- La idea matriz o fundamental del proyecto.

La idea central del proyecto tiene por propósito modificar la ley N° 20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, fortaleciendo el régimen especial de responsabilidad del usuario y emisor de medios de pago, para lo cual propone las siguientes medidas.

i.- Ampliar al uso fraudulento de nuevos medios de pago, el régimen de limitación de responsabilidad que actualmente establece para el caso del uso fraudulento de tarjetas de crédito o débito.

ii.- Ampliar el catálogo de conductas que constituyen el delito de uso fraudulento de tarjetas de crédito, de pago con provisión de fondos o débito, y aumentar las penas.

iii.- Establecer un régimen de exención de responsabilidad para el usuario frente a fraudes realizados sin que él pueda estar en conocimiento de tal hecho, como en el caso de clonación de una tarjeta;

iv.- Fijar un plazo de 24 horas a los emisores para la devolución de los importes, si corresponde, en los casos de fraude, y establecer la prohibición de requerir el cumplimiento de condiciones para tales devoluciones, como la contratación de seguros u otras medidas burocráticas.

v.- 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.

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

Cabe destacar que este proyecto de ley no contiene normas con el carácter de ley orgánica constitucional ni de quórum calificado.

3.- NORMAS QUE REQUIEREN TRÁMITE DE HACIENDA.

No hay disposiciones que requieran ese trámite.

4.- APROBACIÓN DEL PROYECTO.

Cabe recordar que el proyecto, en su segundo trámite constitucional y primer trámite reglamentario fue **aprobado, en general, por la unanimidad** de la diputada y de los diputados integrantes, señores Alejandro Bernales, Sofía Cid, Renato Garín, Amaro Labra (en reemplazo del diputado señor Boris Barrera) Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Hugo Rey (en reemplazo del diputado señor Harry Jürgensen), Alexis Sepúlveda (Presidente), Enrique Van Rysselberghe, y Pedro Velásquez (11x0x0).

5.- DIPUTADO INFORMANTE.

Se designó como Diputado Informante al señor **JAIME NARANJO ORTIZ**.

Por tratarse de un nuevo primer informe, todo lo concerniente a los antecedentes; a la síntesis de la discusión general y a la mención de las adiciones y enmiendas que la Comisión aprobó en la discusión particular se omite en este trámite, toda vez que esa información se consigna en el informe evacuado por esta Comisión en el segundo trámite constitucional y primer trámite reglamentario.

II. DISCUSIÓN PARTICULAR.

Al iniciarse la discusión, el **Presidente de la Comisión, diputado Alexis Sepúlveda**, señala que es necesario proceder a la discusión y votación de indicaciones que a este proyecto de ley se han presentado y que la Sala de la Corporación ha remitido para que se emita un nuevo primer informe.

Explica que en la discusión de este proyecto de ley se realizó un trabajo pre legislativo entre asesores de Gobierno y de los parlamentarios. Uno de los temas importantes es el del deducible, al que se refirió la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y que también mencionaron otros invitados, como Bancoestado y que apuntaba a evitar que, con la supresión del seguro que se contrata en estos servicios, pudiera haber un mecanismo de responsabilidad para el usuario, de manera que fuera cuidadoso diligente en el uso de sus medios de pago.

Señala que el deducible como tal no fue una propuesta parlamentaria, sin perjuicio que se haya incluido en las indicaciones, pero que fue una solución, en su opinión adecuada, que permitió abordar un conjunto de operaciones complejas y transacciones. Agrega que en ello el senador Ossandón debe reconocer como autor de la moción, que su proyecto de ley estaba limitado casi exclusivamente al uso de las tarjetas de crédito y que la Comisión terminó por ampliarlo a todo tipo de transacción electrónica, compras por internet y transacciones de tecnología futura.

Estima que el impacto del deducible faltó analizarlo un poco más, que es un mecanismo financiero que se usa en diferentes contratos, como los seguros y que apuntan a la responsabilidad de la totalidad del uso, en este caso, del medio de pago o la tarjeta. No se comparó el impacto que podía tener incluso con los seguros y el concepto les permite a los bancos efectuar el cobro de los deducibles, que en el caso de transacciones menores a 15 mil pesos o que tiene dos reclamos o fraudes de los que se es víctima, el deducible termina siendo mayor que el reclamo y se puede dar la opción de preferir perder el dinero o puede terminar siendo más caro que el seguro que se contrata.

Concluye señalando en esta materia que ese es el error en el impacto financiero que puede tener la consideración del deducible.

El **diputado Miguel Mellado** recuerda que se analizó la situación de lo que ocurre a nivel mundial, en países de Europa y en Estados Unidos, se entregaron las estadísticas donde se indicaba que ese deducible era de 50 dólares en Estados Unidos y de 50 euros en Europa, donde se expresa que hay también una responsabilidad del tarjetahabiente.

Lo que se evaluó en su oportunidad, dice haber votado de manera informada, era considerar la responsabilidad del tarjetahabiente, donde se lograron consensos para avanzar en los trámites legislativos y no se puede decir que estuvo todo mal el trabajo realizado. Por el contrario, el proyecto fue mejorado en comparación a lo que llegó desde el Senado.

Piensa que es necesario considerar la forma en que se haga responsable al tarjetahabiente, porque tiene responsabilidad de cuidado en el manejo de las tarjetas.

El **diputado Alexis Sepúlveda** señala que lo planteado es concordante con otro punto que se ha planteado como controversia, que tiene que ver con la provisionalidad de los recursos. Las empresas tienen, y es de toda lógica, la posibilidad de recurrir judicialmente cuando un usuario, de manera maliciosa haya solicitado el reintegro de los dineros y ese punto se mantiene porque hay convicción que el artículo contiene todas las garantías y está bien redactado.

Esos depósitos provisorios no pueden llamarse definitivos porque en ese caso sería una irresponsabilidad en cuanto obligar a las instituciones financieras a reponer y no tener opción de recurrir, porque eso sería la más absoluta irresponsabilidad. El artículo protege con ello a los emisores de las tarjetas porque les exige actuar judicialmente y con una sentencia judicial poder recuperar los recursos y sancionar a quien actúa de esa manera.

Un segundo aspecto, tiene que ver con el plazo de reposición de 3 ó 7 días. Al respecto pregunta por qué ese plazo y no uno mayor o menor de días y el plazo que se ha colocado de 3 días, no tiene una justificación técnica. La decisión de considerar 7 días, donde se hizo un análisis en la Comisión con los expositores, porque entre 7 y 9 días las empresas emisoras logran despejar cerca del 95 por ciento de las dudas de las operaciones que se reclaman, mediante investigación interna y con los datos medios tecnológicos de que disponen, de manera que haber determinado 7 días no es una decisión antojadiza, que mira el beneficio del usuario porque así se podrá despejar casi el 95 por ciento de los casos. Si de alguna manera no se limita la situación descrita, los bancos optaran por restringir el acceso a estos medios de pago y en carecerlo por otros mecanismos. Opina que su idea es de mantener el plazo de 7 días, puesto que considera que ha sido racionalmente discutido y aprobado.

Por último, se refiere a los tiempos de reclamo y que fue muy discutido con representantes del Ejecutivo. Acota que las personas tendrán ahora 30 días, después de la notificación, sea por la notificación que se hace al comprar vía internet o a través de la cartola mensual que se emite a cada cliente. Pasados esos 30 días, no queda ninguna posibilidad que el cliente pueda reclamar, ni siquiera judicialmente porque así se queda establecido en este proyecto de ley.

Destaca que esta moción es ambiciosa y por ello deben proyectarse en transacciones de 40 mil ó 60 mil pesos, en las tarjetas de crédito con sus formas de comprobación de la compra, sino también en los casos de los clientes de cuenta rut, de personas de edad que no necesariamente siguen sus transacciones.

Comenta que se han presentado indicaciones al proyecto de ley. Califica todo lo obrado como un avance, salvo lo referido al deducible y a los plazos de reclamo, que han propuesto sean 120 días, sin perjuicio que se pueda acordar un plazo diferente. El proyecto avanza a todo tipo de transacciones, lo que multiplica el número de casos que se podrían haber considerado en el proyecto original

Explica que hay que ponerse en el caso en que no hay deducible y la responsabilidad del tarjetahabiente. Cuando se habla de los depósitos provisorios, se señala que tienen esa condición, no son definitivos, porque la empresa debe tener la posibilidad de recuperar esos fondos y para ello se requiere una sentencia judicial, que se encuentre ejecutoriada o firme y lo dice

expresamente ese inciso del artículo, que es algo que se requiere la acción del tribunal respectivo.

La **diputada Sofía Cid** señala que se ha incorporado también dentro de las modificaciones el que los bancos no pueden ofrecer seguros para precaver por los posibles fraudes de las tarjetas o transacciones. Reitera que se amplía a cualquier transacción y no solo a las operaciones de tarjetas de crédito, incluso operaciones que o requieren plástico.

El **Ministro de Economía, señor José Ramón Valente**, manifiesta en primer lugar que se hizo un trabajo diligente por parte de la Comisión, donde se recibió a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, al Banco Central y otros invitados durante las seis sesiones que se discutió el proyecto de ley.

Indica que como Ejecutivo estuvieron de acuerdo en ver esta moción parlamentaria porque consideran que este es un buen proyecto de ley, porque responde a una apreciación transversal de mejorar el balance entre proveedores y clientes, emisores y tarjetahabientes.

Destaca la gran oportunidad de coincidir entre gobierno y oposición respecto a la importancia de que la economía funcione con una mejor relación entre consumidores y empresas, ciudadanos y Estado o vendedores y compradores.

Este proyecto de ley responde a esa idea de balance entre actores del mercado y el trabajo de esta Comisión de Economía ha enriquecido el proyecto de ley, agregando las tarjetas de crédito, transferencias electrónicas y lo deja abierta a otras transacciones que existen y que no se usan masivamente, como aplicaciones que no son tarjetas de crédito o transferencia electrónica o tarjeta de débito, pero que se usa para transferencias de dinero y que el proyecto contempla ahora, no antes.

Respecto del plazo contado hacia atrás para reclamar de una actividad fraudulenta en la cuenta, tiene todo el sentido porque no se pueden dejar al infinito sin seguridad para continuar, para trazar la huella de la prueba.

Sobre los deducibles, se podrá o no estar de acuerdo, pero se sabe que una buena forma de legislar es mediante el estudio de legislación comparada y lo que el Banco Central presentó a la Comisión, es que en la Unión Europea, en el Reino Unido, en Estados Unidos se incorpora algún nivel inicial de dinero no sea devuelto, pero no puede decirse que no haya sido objeto de estudio y discusión en su momento y analizado se concluyó que podía ser una figura interesante a incluir porque tiene pros y contras. Y en este caso se consideró que era un mecanismo para desincentivar el auto fraude y que no lo ha cometido debe pagar una suma de dinero igualmente.

Ese fue un balance que se hizo conscientemente en un proyecto que era bueno, que se ha mejorado y que se puede enriquecer aún más, pero en ningún caso puede decirse que el proyecto de ley que salió de esta Comisión perjudique a los consumidores o que los deje peor que la situación actual, que es claramente peor a lo que se ha despachado por la Comisión.

El **senador Manuel José Ossandon** expresa que es importante que esto se analice de acuerdo a la realidad del país. Señala que esto es algo que opera en forma totalmente abusiva, con un gran poder que tiene todo el material de investigación y los medios contra un individuo que puede ser usuario de la cuenta rut.

El deducible, en la comparación de los ingresos con los países que se han referido, no tienen nada que ver con los ingresos de aquellos países y en Chile son un par de millones de personas las que usan la cuenta rut, de manera que ese dinero del deducible, que serían aproximadamente 15 mil pesos, es mucho dinero para mucha gente y significa hacerlo responsable de algo que no le corresponde.

Aduce que la propuesta era de 3 días, porque hay casos en que la demora de 7 días simplemente es imposible para quien espera que le devuelvan su dinero, como puede ser el caso de una persona jubilada o de quien usa la cuenta rut y al banco no le influye en nada la espera.

Por otra parte, pregunta la razón de porqué incluir el concepto de provisorio de esa devolución, que significará abrirse a interpretaciones para terminar judicializando innecesariamente el problema, especialmente si la devolución que se reclama requiere sentencia judicial. Señala que este concepto de provisorio es una solicitud que le hicieron los bancos para incluirla y que corresponde a la acción de un lobista.

Añade que la palabra debería eliminarse, que el proyecto despachado por el Senado era de lógica y sentido común, los bancos no invierten en seguridad y además obligan a tomar seguros por los que ellos mismos cobran y que este es un proyecto de ley para decir que terminan los abusos.

Afirma que este proyecto representa a millones de personas que usan la cuenta rut, 7 días para una persona que recibe la pensión básica solidaria es mucho tiempo. En esta competencia por una parte está el cliente y en la otra la institución con la información y los abogados que quiera.

Si el banco descubre que hay un fraude, tiene todos los medios para perseguir a esa persona. Reitera que la idea de “provisorio” fue una propuesta de un lobista que les pidió incorporar el término, lo mismo que está acá, que es con la idea de torcer la interpretación de la ley, pero si está tan claro en la ley, podrían eliminar la palabra provisorio.

El **Presidente de la Comisión, diputado Alexis Sepúlveda** aclara que el tema de los seguros ha quedado despejado en el proyecto de ley y que en relación al deducible hay consensos en votarlo.

Consulta porqué tres días y no más o menos, si acaso hay una razón técnica para determinar ese número.

El **senador Ossandon** señala que es un tema que podría ser menos días, pero debe ser siempre un plazo corto y evitar que ese plazo se amplíe. Explica que lo ve en base a los clientes del sistema, en que la mayor cantidad de clientes son del sistema de cuenta rut, que es gente que se ha bancarizado, pero que son muy modestos de recursos y no se le puede poner trabas por quien se las cuida.

Afirma la necesidad de considerar que una persona que recibe la pensión básica solidaria, que deba esperar 7 días en el mes para su reintegro en estos casos, es mucho tiempo. El problema es alargar el plazo.

El **Ministro de Economía** aclara que ni la Comisión ni el Gobierno legislan para un grupo de la sociedad, se legisla pensando en el bien común de todos los chilenos y no se deja pautear ni por una industria, ni por una empresa ni por un empresario y por lo tanto no es posible aceptar, ni que la Comisión ni que el Ejecutivo han sido presionados para incluir palabras o conceptos dentro de este proyecto. En particular, respecto del concepto a que se refiere el senador Ossandon afirma que esa fue una sugerencia hecha por un banco, el Banco Central de Chile en esta Comisión.

Reitera que se ha buscado legislar con miras al bien común, que ha perfeccionado el proyecto que venía del senado y que todavía queda una instancia para perfeccionarlo más

El **diputado Renato Garín** anuncia una indicación al inciso primero del artículo 5° para eliminar el vocablo “provisional”, la palabra “cancelación” y la palabra “restitución”, expresando el deseo que sean aprobadas por la mayoría de la Comisión.

El **senador Ossandon** manifiesta al ministro que argumenta con fuerza cuando defiende a la gente, que encuentra impresentable que estas indicaciones, son las mismas que plantearon los bancos, y que sea la asesora del Ministro quien la explique y no los diputados.

Afirma que tiene claro que hay influencias de los bancos y que ello se ve reflejados en los cambios que se apoyaron en esta Comisión, que son las mismas presiones o el mismo lobby que les hicieron en el senado y que rechazaron.

El **diputado Miguel Mellado** lamenta las expresiones del senador Ossandon. Afirma que en su caso no hubo lobby y que al efecto se puede consultar la página respectiva y que ningún diputado de gobierno pasó por ello y le pide respeto en consecuencia.

Precisa que este trámite modificó el texto despachado por el senado, se mejoró y se votó en conciencia y que en su caso mantiene lo que ha votado porque considera que debe haber responsabilidad de los tarjetahabientes y que otra opción es populismo, porque debe haber responsabilidad propia en la administración de las tarjetas.

El **diputado Jaime Naranjo** señala que pocas veces había escuchado expresiones como las del senador a una Comisión de la otra Cámara y que el senador Ossandon debiera agradecer a esta Comisión la mejora del proyecto de ley que presentó que era bastante restrictivo y que fue ampliado por el trabajo desarrollado en la Comisión y se favoreció a muchas más personas.

Aclara que el ser autor de una iniciativa no significa que nadie pueda modificar el proyecto, si hay una modalidad de trabajo es porque ello se ha acordado, porque en todos los proyectos que ha discutido la Comisión se han formado mesas de trabajo entre los parlamentarios y sus asesores y el Ejecutivo y sus asesores y debiera valorar que los diputados de oposición no tienen

inconveniente en formar comisiones de trabajo de sus asesores con el gobierno, porque también quieren lo mejor para el país y los consumidores, porque el senador no es el único defensor de los consumidores, porque no lo es y nadie le ha dado ese título y por ello le pide respeto y disculpas a las palabras groseras e insolentes que ha tenido contra los miembros de la Comisión.

El **Presidente de la Comisión** observa que el trámite legislativo está funcionando y que el proyecto ha vuelto para ser complementado. La Comisión ha decidido ver este proyecto entre los muchos que tiene en tabla para su discusión, donde hay opiniones diferentes que no significan que se sometan al parecer de las instituciones que se verán afectadas por esta regulación, entendiendo además que ellas tienen su derecho a opinar. El proyecto se ha mejorado con las visiones distintas que existen en estas materias, sin arrogarse el ser dueños de la verdad.

Hace presente que en este trámite no solo participó el Ejecutivo, fue votado en forma unánime, con apreciaciones distintas a las que tiene el senador, pero en ello se configuró una metodología de trabajo que ha permitido a la Comisión avanzar no solo en este proyecto de ley, en otros también, de manera importante.

El **senador Ossandon** explica que si alguien se sintió acusado de corrupción o algo similar, le pide las disculpas del caso, que se refirió a la ley del lobby y que ha sido claro en las responsabilidades del Ministro y de su ministerio, que coordinó esto y quedó en evidencia que al venir con las indicaciones quien las explicó era una persona del ministerio y que lo plantea como una mesa técnica que se formó y que en esos asuntos técnicos puede tener posiciones, que los casos de derecho comparado que se presentaron no se han configurado según la realidad de la cuenta rut y esas diferencias se deben considerar.

Reafirma que este proyecto de ley, que se mejoró en muchas cosas, en estos aspectos hay que cambiarlo y que por ello volvió a la Comisión.

El **diputado Enrique van Rysselberghe** ratifica los dichos del Ministro en cuanto fue el Banco Central quien presentó la exposición a que se refiere él. Pide se aplaze la votación y se pueda escuchar nuevamente al Banco Central sobre este punto.

El **Presidente de la Comisión** señala que la solicitud de aplazar la votación es decisión de la Comisión, sin perjuicio de estimar que es posible votarlo de inmediato porque existe alto grado de acuerdo.

El **diputado Jaime Naranjo** comparte la propuesta del diputado van Rysselberghe en consideración a las graves acusaciones que se han hecho.

El **Presidente de la Comisión** señala que es un error postergar la votación, que además, se encuentran las actas y los videos de las sesiones donde se explicó la situación de los deducibles, materia que no entendió bien en su momento y que se le explicó.

El **diputado Pedro Velásquez** observa que es necesario proceder a votar ahora y poder hacer las enmiendas necesarias para que prospere su aprobación en la sala.

El **diputado Miguel Mellado** destaca el ánimo de consensos en la Comisión y considera necesario conversar las indicaciones antes de votarlas, para dar una señal de unanimidad.

El **diputado Boris Barrera** aclara que en la discusión de los proyectos hay voluntad de buscar consensos, sin embargo observa que la opinión del ministro no es exacta al decir que el ejecutivo sólo las ha apoyado, porque en los consensos estaban las representantes del Ejecutivo.

Cuando el proyecto llegó a la sala, observó que algunos puntos no eran totalmente representativos de lo que se buscaba y por ello se devolvió a la Comisión, donde se han presentado indicaciones y que están en condiciones de votarlas.

La **diputada Sofía Cid** señala que es preferible conversar la indicación y acordarlas de manera que el proyecto sea presentado por el acuerdo de la Comisión.

El **diputado Alejandro Bernales** solicita que se someta a votación y dar una señal de responsabilidad ante la ciudadanía.

El **Presidente de la Comisión, diputado Alexis Sepúlveda** señala que es posible votar ahora, que han presentado indicaciones y que está convencido de que se debe eliminar el deducible y que la palabra “provisional” puede ser omitida sin cambiar el alcance de la norma.

Acto seguido, se **acuerda:**

- 1.- Votar en esta sesión el proyecto en estudio.
- 2.- Trabajar sobre el texto que aprobó en su primer trámite reglamentario, al cual deben formularse las indicaciones.

En efecto, se presentan indicaciones a los artículos 4º y 5º del referido texto, que son del tenor que siguen:

Artículo 4º.- Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2º 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.

El reclamo solo podrá abarcar operaciones incluidas e individualizadas en la facturación del último estado de cuenta mensual y en todo caso, siempre que no hayan transcurrido más de treinta días desde la fecha de notificación de dicho estado, efectuada en la oportunidad y por los medios pactados al efecto en el contrato de prestación de servicios financieros correspondiente.

En caso de no corresponder el envío de un estado de cuenta, o no encontrarse una o más operaciones no autorizadas incluidas en el último estado de cuenta remitido, el usuario que tenga conocimiento de las mismas por otras vías de información provistas por el emisor podrá igualmente desconocer su

autorización, en la medida que su materialización o registro no sea anterior a treinta días contados desde el aviso efectuado por el usuario.

Sin perjuicio de lo anterior, tratándose de operaciones previas al aviso, pero que sean facturadas en un estado de cuenta mensual posterior a dicho aviso, igualmente podrán ser reclamadas en el plazo máximo de treinta días desde la emisión y entrega de dicho estado.

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.

Artículo 5°. El emisor deberá proceder a la cancelación provisional de los cargos o a la restitución provisional 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. Tratándose de estas operaciones, la restitución provisional de fondos podrá estar afecta a un deducible máximo equivalente a cero coma cinco unidades de fomento de cargo del usuario, para el total de las operaciones que puedan ser desconocidas en relación al aviso a que se refiere el artículo 2° de esta ley.

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, es sin perjuicio de los seguros que el emisor pueda contratar en calidad de beneficiario, a su cargo.

Solo 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.

INDICACIONES.

Indicación formulada por los diputados señores **Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Rolando Rentería, Alexis Sepúlveda, Pedro Velásquez** y la diputada señora **Sofía Cid**:

1. Para reemplazar el inciso segundo del nuevo artículo 4°, por el siguiente:

“El reclamo abarcará operaciones incluidas e individualizadas en el estado de cuenta mensual y en todo caso, siempre que no hayan transcurrido más de noventa días desde la fecha de notificación del mismo, efectuada en la oportunidad y por los medios que establece la ley o que establezcan las partes.”

2. En el inciso tercero del nuevo artículo 4:

- a. Para eliminar la palabra “último”,
- b. Para reemplazar la expresión “treinta días” por “noventa días.”

3. Reemplácese en el inciso cuarto del nuevo artículo 4°, la expresión “treinta días” por “noventa días.”

4. Para eliminar en el artículo 5 nuevo la oración: “Tratándose de estas operaciones, la restitución provisional de fondos podrá estar afecta a un deducible máximo equivalente a cero coma cinco unidades de fomento de cargo del usuario, para el total de las operaciones que puedan ser desconocidas en relación al aviso a que se refiere el artículo 2° de esta ley.”

Puesta en votación esta indicación es **APROBADA** por asentimiento unánime. Votaron a favor los diputados señores **Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Rolando Rentería, Alexis Sepúlveda, Pedro Velásquez** y la diputada señora **Sofía Cid**. (10x0).

Luego, se presenta una indicación formulada por los diputados señores **Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín, Harry Jürgensen, Jaime Naranjo, Alexis Sepúlveda, Pedro Velásquez**, y **Karim Bianchi**, y la diputada señora **Sofía Cid**, para eliminar en el inciso primero del artículo 5° el vocablo “provisional”, que aparece dos veces, luego de los vocablos “cancelación” y “restitución”.

Puesta en votación esta indicación es **APROBADA** por mayoría de votos. Votaron a favor los diputados señores **Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín, Harry Jürgensen, Jaime Naranjo, Rolando Rentería, Alexis Sepúlveda, Pedro Velásquez** y la diputada señora **Sofía Cid**. En contra lo hizo el diputado señor **Miguel Mellado**. (9x0x1)

III. ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.

No hubo artículos ni indicaciones rechazadas.

IV. INDICACIONES DECLARADAS INADMISIBLES.

No hubo.

V. TEXTO DEL PROYECTO DE LEY TAL COMO QUEDARÍA EN VIRTUD DE LOS ACUERDOS ADOPTADOS POR LA COMISIÓN.

PROYECTO DE LEY

“Artículo 1. Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas:

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

2. Reemplázanse los artículos 1°.- al 8°.-, por los siguientes:

Título I

Del ámbito de aplicación y reglas generales

Artículo 1°.- La presente ley, en adelante la “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 la 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 la ley, las tarjetas de pago y sistemas de transacciones electrónicas, podrán referirse 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 2º.- 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 la 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 24 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 3º.- En el caso 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 4º.- Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2º 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.

El reclamo abarcará operaciones incluidas e individualizadas en el estado de cuenta mensual y en todo caso, siempre que no hayan transcurrido más de noventa días contados desde la fecha de notificación del mismo, efectuada en la oportunidad y por los medios que establece la ley o que determinen las partes

En caso de no corresponder el envío de un estado de cuenta, o no encontrarse una o más operaciones no autorizadas incluidas en el estado de cuenta remitido, el usuario que tenga conocimiento de las mismas por otras vías de información provistas por el emisor podrá igualmente desconocer su autorización, en la medida que su materialización o registro no sea anterior a noventa días contados desde el aviso efectuado por el usuario.

Sin perjuicio de lo anterior, tratándose de operaciones previas al aviso, pero que sean facturadas en un estado de cuenta mensual posterior a dicho aviso, igualmente podrán ser reclamadas en el plazo máximo de noventa días desde la emisión y entrega de dicho estado.

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.

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 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, es

sin perjuicio de los seguros que el emisor pueda contratar en calidad de beneficiario, a su cargo.

Solo 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.

Artículo 6º.- 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 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 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 la ley, las demás 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 7º.- 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.

Título IV

De la investigación y sanción de los delitos

Artículo 8º.- 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, conforme lo disponen dichas normas, y siempre que cuente con autorización judicial.

De igual forma, cumpliéndose las mismas condiciones establecidas en el inciso anterior, el Ministerio Público, y 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 9º.- Las penas establecidas en el artículo 7º 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.- Intercálase en la letra a) del inciso primero del artículo 27 de la ley N° 19.913, luego de la frase “en relación al inciso final del artículo 467 del Código Penal” lo siguiente: “; el artículo 7º de la ley N° 20.009”.

SALA DE LA COMISIÓN, a 12 de marzo de 2019.

Tratado y acordado en sesión de fecha 12, de marzo de 2019, con la asistencia de la y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Sofía Cid, Renato Garín, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Rolando Rentería, Alexis Sepúlveda (Presidente), Enrique Van Rysselberghe, y Pedro Velásquez.

Asisten además el senador señor Manuel José Ossandón y el diputado señor Karim Bianchi.

ALVARO HALABI DIUANA
Abogado Secretario de la Comisión