

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile

Proyecto que limita la responsabilidad de usuarios de tarjetas de crédito por operaciones con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas

COMISIÓN DE ECONOMÍA SENADO

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Julio 2017

Contexto

- **Moción Parlamentaria**. Honorables Senadores Ossandón, Pérez San Martín y Tuma.

- **Boletín** N° 11.078-03.

- **Objeto**. Modificar la ley N° 20.009 de 2005, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas.

Contexto

- La Ley 20.009 creó un marco jurídico de exención de responsabilidad para el tarjetahabiente respecto de los robos, extravíos y hurtos de sus **tarjetas de crédito**, en cuanto el propio usuario denunciara tal hecho al emisor.

- Esta mecánica permite al tarjetahabiente desligarse de los montos cargados o girados de la tarjeta a partir del aviso al emisor.

- El emisor asume la responsabilidad de la persecución de las operaciones que pudiesen realizarse con posterioridad al aviso.

Moción

- Aborda la "relativa indefensión en la que queda el tarjetahabiente -o el usuario de otros medios de pago- cuando la operación fraudulenta ocurre bajo la total ignorancia del titular, frecuentemente como resultado de la clonación del instrumento u otros métodos similares".

- Señala que el tarjetahabiente no tiene oportunidad de notificar de nada sospechoso al emisor, por lo que las providencias de la Ley 20.009 no se ejecutan.

- Reconoce que el mercado ha actuado bien en estos casos, cubriendo las operaciones fraudulentas y liberando al titular de tales cargas, "como parte de un sistema de negociación pública entre las autoridades y la industria".

Modificaciones propuestas

- **Amplía los Instrumentos**: comprende a los medios de pago en general (tarjetas de crédito, débito, provisión de fondos, cuentas que permitan el pago por medios electrónicos y en general, cualquier medio de pago distinto del dinero en efectivo, cheque o vale a la vista).

- **Sujeto responsable**: el emisor del medio de pago, así como el operador y el que realiza el rol adquirente (afilia comercio).

Modificaciones propuestas

- **Delitos**: incorpora la figura de suplantación de identidad del usuario frente al emisor para obtener autorización para realizar transacciones con las tarjetas.

- **Aumento de Penas:** aumenta la sanción mínima privativa de libertad (presidio menor), incorpora una sanción pecuniaria (multa) y decomiso de bienes adquiridos por medio del ilícito.

Modificaciones propuestas

Exclusión de responsabilidad. El usuario no será responsable cuando ocurra:

- Utilización de datos necesarios para realizar una operación con el medio de pago sin que el usuario haya podido conocer tal hecho.
- Sustracción de los datos de una tarjeta de crédito desde el banco de datos de un comercio.
- Clonación de los datos de una tarjeta de débito a través de medios electrónicos magnéticos o radiantes.
- Obtención por medios fraudulentos de las credenciales necesarias para operar un pago a través de una plataforma electrónica.
- Otros de similar naturaleza.

Modificaciones propuestas

- Transfiere la carga de la prueba del usuario al emisor.

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

- El emisor debe asumir las obligaciones económicas derivadas del uso fraudulento del medio de pago, pudiendo demandar el pago al responsable del delito.

Modificaciones propuestas

- Incorpora un plazo de 24 horas hábiles para la reversa o devolución de cargos sin autorización del usuario, desde que las operaciones fueron detectadas o notificadas.

- El emisor debe contar con medidas de seguridad suficientes para impedir la comisión de ilícitos con sus productos, resguardando la prestación segura del servicio en los términos establecidos en la ley del consumidor (Art. 23 Ley 19.496).

Comentarios

- Los usuarios de los medios de pago carecen de los elementos probatorios para revertir la presunción de mal uso del instrumento.

- Efectivamente los sistemas a través de los cuales se opera el medio de pago, son administrados en forma habitual por terceros relacionados al emisor o contratados por éste.

Comentarios

- El BCCH acaba de publicar la normativa relativa a la ley de medios de pago (30 de junio pasado) manteniendo conceptos de emisor y operador, y creando además el de Proveedor de Servicios para Procesamiento de Pagos (PSP).

- El PSP, sin ser un operador propiamente tal, puede prestar servicios de afiliación al comercio.

- No obstante, la responsabilidad por "… la seguridad operacional de las actividades encomendadas a dichos terceros debe ser asumida por el emisor y operador frente a... los …Usuarios de Tarjetas", lo que no resulta coincidente con la moción.

Comentarios

- Artículo 5° no incluye fraudes que se pudiesen realizar con otros medios de pago incluidos en la definición, distintos de las tarjetas, como las transferencias electrónicas.



Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile

Proyecto que limita la responsabilidad de usuarios de tarjetas de crédito por operaciones con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas

COMISIÓN DE ECONOMÍA SENADO

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Julio 2017