**Minuta sobre 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 11.078-03.**

El proyecto de ley ingresó al Senado en moción de los senadores Ossandón, Lily Pérez y Tuma el 4 de enero de 2017. Fue aprobado en general por la Sala del Senado por 23 votos a favor y luego discutido en particular por la Comisión de Economía del Senado. Se encuentra en primer trámite constitucional y corresponde su votación en particular por la Sala del Senado.

**Objetivo del Proyecto de Ley:**

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.

**Fundamentos del Proyecto de Ley:**

En la actualidad, sobre la materia, rige la ley N° 20.009, que crea un marco jurídico de exención de responsabilidad para el tarjetahabiente respecto de los robos, extravíos y hurtos de sus tarjetas de crédito o débito, en cuanto el propio usuario denunciara el hecho al emisor.

El sistema establecido en la ley ha cumplido su objetivo y funcionado de forma adecuada, pero a juicio de los legisladores autores de la moción, se pueden identificar algunas situaciones que hacen necesario realizar ajustes a la normativa.

Dentro de los problemas detectados, la moción señala el gran aumento de delitos de uso fraudulento de tarjetas, que entre 2014 y 2015 se duplicó en nuestro país, pasando de 17.300 a 34.300 casos.

Por otra parte, los autores de la moción se refieren a los nuevos sistemas de pago, como las tarjetas de pago con provisión de fondos emitidas por bancos, instituciones financieras o entidades no bancarias; que, a su juicio, hacen necesario actualizar nuestra legislación.

En ese sentido, a pesar de que la matriz de pago sigue siendo principalmente las tarjetas de crédito o débito, existe mayor variedad de servicios que no funcionan con la lógica de las tarjetas, los que igualmente pueden ser objeto de fraude y donde corresponde, también, analizar la responsabilidad del usuario y el emisor en tales casos.

Legislación Vigente: ley N° 20.009 contempla un régimen de excepción de responsabilidad para el tarjetahabiente frente al uso fraudulento de las tarjetas, basado en un sistema de notificación al emisor, quien deberá, a partir de tal notificación, tomar las providencias del caso para prevenir el mal uso de la tarjeta.

Según consta en la moción, el problema de la actual normativa es la indefensión en la que queda el tarjetahabiente, cuando la operación fraudulenta ocurre bajo la total ignorancia del titular, frecuentemente como resultado de la clonación del instrumento.

No obstante ello, los senadores autores de la iniciativa, destacan en el texto de la moción que el mercado ha actuado de forma relativamente razonable con este tipo de casos, cubriendo el emisor las operaciones efectivamente fraudulentas y liberando al titular de tales cargas.

**Contenido del Proyecto de Ley:**

El proyecto de ley consta de un artículo único que modifica la Ley 20.009 a través de 8 numerales.

Análisis del articulado:

Artículo Único:

1. Reemplaza el título de la ley 20.009 en el siguiente sentido:   
   “Establece un régimen de limitación de responsabilidad en casos de fraude para emisores y usuarios de medios de pago.”
2. Consta de 2 letras:
3. Incorpora un nuevo Título I “Título I: Del ámbito de aplicación y reglas generales”.
4. Reemplaza los artículos 1° y 2°.

Artículo 1°: Se refiere al ámbito de aplicación de la ley.

* + Regula el Régimen de Responsabilidad en caso de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas u operadas por entidades sujetas a fiscalización de la Superintendencia de Bancos y regulación del Banco Central.
  + Regula también el Régimen de Responsabilidad en caso de aquellas tarjetas de pago emitidas u operadas por entidades no sujetas a fiscalización de los organismos antes mencionados.
  + También se aplicará a los fraudes en “transacciones electrónicas”. El mismo artículo se encarga de establecer qué se entenderá por ello.

Artículo 2°: Se refiere al aviso oportuno al emisor.

Señala que los titulares o usuarios de las tarjetas de pago podrán limitar su responsabilidad en caso de hurto, robo o extravío dando aviso oportuno al emisor.

1. Reemplaza el artículo 3°:

Caso que tarjetas de pago sean usadas con posterioridad al aviso. Señala que el emisor será responsable, toda vez que se establece que el emisor, una vez notificado tiene la obligación de bloquear las tarjetas.

1. Reemplaza el artículo 4°:

Operaciones anteriores al aviso. En estos casos, el usuario de la tarjeta deberá reclamar al emisor aquellas que desconoce su autorización en el mismo acto del aviso o hasta 5 días hábiles siguientes.

Por las operaciones posteriores al aviso, el titular de la tarjeta de pago no tendrá responsabilidad, sin perjuicio de la responsabilidad penal.

1. Consta de 2 letras.
2. Incorpora un nuevo Título II: “De la responsabilidad por uso fraudulento de tarjetas de pago”.
3. Reemplaza el artículo 5°.

Uso Fraudulento. Señala las conductas que se sancionarán con la pena de presidio menor en su grado medio a máximo y multa correspondiente al triple del monto defraudado. Las conductas son:

* + Falsificar tarjetas de pago.
  + Usar, vender, exportar, importar o distribuir tarjetas de pago falsificadas o sustraídas.
  + Negociar, en cualquier forma, tarjetas de pago falsificadas o sustraídas.
  + 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.
  + 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.
  + Usar maliciosamente una tarjeta de pago bloqueada, en cualquiera de las formas señaladas en las letras precedentes.
  + 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.

La pena a estas conductas se aumentará en un grado si produce perjuicio a terceros.

1. Reemplaza el artículo 6°.

Respecto a las conductas fraudulentas, señala que el titular o usuario de la tarjeta no será responsable de las operaciones efectuadas con posterioridad al aviso.

En cuanto a las operaciones previas al aviso que desconozca haber autorizado, no será responsable siempre que reclame dentro de los 30 días siguientes al aviso o desde que haya tenido conocimiento de ellas.

1. Incorpora nuevo Título III: “De la cancelación de cargos o restitución de fondos”.
2. Incorpora nuevos artículos 7° y 8°.

Artículo 7°: Obligación del Emisor de proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos dentro de los 3 días siguientes al aviso.

Artículo 8°: Emisor, comercio y otros establecimientos afiliados a sistemas de tarjetas de pago deberán tomar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos descritos.

**Comentarios:**

El proyecto permite adaptar la ley 20.009 a las nuevas formas de atentar en contra de los medios de pago, incorpora a la legislación los nuevos modos de pago, como las tarjetas emitidas por entidades no bancarias y, además, exige al emisor un mayor estándar de seguridad debido a que deberá devolver los fondos en un plazo determinado, sin necesidad de que exista un seguro comprometido.

En cuanto a las responsabilidades de cada participante en la operación, estas quedaron bien equilibradas tras la discusión del proyecto, lo que generará que tanto emisor como comercio y usuario cumplan con los estándares que permitan mayor seguridad en el uso de los medios de pago. Esto, porque junto con exigir medidas al comercio y establecimientos afiliados a las tarjetas de pago, se establece que el usuario debe ser diligente y sanciona el auto fraude.