

BOLETÍN LEGAL Nº 9 / 2020*

LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS DE TARJETAS DE PAGO Y TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS EN CASO DE EXTRAVÍO, HURTO, ROBO O FRAUDE

Transcurridos 15 años desde la entrada en vigencia de la Ley Nº 20.009, que limitaba la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas (en adelante la “ley”), se han introducido modificaciones tendientes a actualizarla con parámetros modernos y acordes con otros cuerpos legales, y por sobre todo a incorporar en ella situaciones no previstas originalmente.

No cabe duda de que el progreso y los avances tecnológicos de la última década han significado también un fuerte aumento de los delitos informáticos, en especial, aquellos realizados a través de nuevos “*modus operandi*”, más sofisticados, complejos e incluso, en la mayoría de los casos, difícil de advertir por la víctima. Este problema se ha visto acentuado con la irrupción de nuevos medios y formas de pago que no necesariamente operan con la lógica de las tarjetas convencionales.

Otro motivo que hacía imperiosa una modificación legal era el sistema de limitación de responsabilidad por los fondos ilícitamente utilizados, el que solo regía hacia el futuro a contar del “*aviso oportuno*”, excluyendo aquellas operaciones ilícitas ocurridas con anterioridad a este, debiendo recurrir el usuario víctima del fraude en tales casos a otros cuerpos legales; por ejemplo, a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Además, este sistema de responsabilidad, en la práctica, forzaba a los titulares de tarjetas a contratar un seguro de fraudes.

Por estas y otras razones, con fecha 29 de mayo de 2020 fue publicada en el Diario Oficial la Ley Nº 21.234, la que introdujo diversas modificaciones a la Ley Nº 20.009. Nos parece de interés destacar las siguientes:

* Este boletín no constituye asesoría legal y solo tiene carácter meramente informativo. En consecuencia, nuestro estudio jurídico no será responsable por actos u omisiones de terceros basados en la información contenida en él.

I.- Ampliación del ámbito de aplicación de la ley.

Se regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto robo o fraude de tarjetas de crédito, débito, pago con provisión de fondos, o cualquier sistema similar (todas denominadas *“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, y por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de estos organismos, salvo disposición en contrario. También, se aplica a los fraudes en transacciones electrónicas, indicando la ley aquellas operaciones que se entiende por tales.

La ley pasa a considerar *“medios de pago”* tanto a las tarjetas de pago como a las transacciones electrónicas, y *“usuarios”* a sus titulares. En consecuencia, ya no se utiliza más el concepto de *“tarjetahabiente”*.

II.- Ampliación de la limitación de responsabilidad del usuario.

El usuario, dentro de los 30 días hábiles bancarios siguientes al aviso oportuno de extravío, hurto, robo o fraude al *“emisor”* (emisor de la tarjeta de pago o prestador del servicio financiero de pagos electrónicos), podrá reclamar de aquellas operaciones anteriores al aviso respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento. El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los 120 días corridos anteriores a la fecha del aviso.

Los emisores deberán 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.

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.

III.- Medidas de seguridad para prevenir la comisión de ilícitos.

Los emisores u operadores, según corresponda, al menos, deberán adoptar las siguientes medidas:

- Contar con sistemas de monitoreo que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del usuario.
- Implementar procedimientos internos para gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de monitoreo.
- Identificar patrones de potenciales fraudes, conforme a las prácticas de la industria y recomendaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.
- 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.

La falta o deficiencia de tales medidas será considerada para la determinación de las responsabilidades correspondientes.

IV.- Seguros de fraude.

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 la ley. Por esta razón, los emisores han comenzado a notificar a sus clientes la eliminación de tales coberturas y, en consecuencia, la rebaja de las primas.

En caso de requerir mayor información acerca de los alcances de estas modificaciones legales u otros temas jurídicos de su interés, le agradeceremos escribirnos a los correos gar@sepulvedayescudero.cl o masl@sepulvedayescudero.cl

Marco Antonio Sepúlveda Larroucau
Abogado
www.sepulvedayescudero.cl

Santiago, 8 de junio de 2020