

**OFICIO N° 45- 2020**

**INFORME PROYECTO DE LEY N° 3-2020**

**ANTECEDENTE: BOLETÍN N° 11.078-03.**

**Santiago, once de febrero de 2020**

Por Oficio E/1405-2020, de 08 de enero de 2020, el Presidente de la Comisión Mixta y el Abogado Secretario de la misma, Senador Sr. José Miguel Durana Semir y Sr. Pedro Fadic Ruiz, respectivamente, pusieron en conocimiento de la Excm. Corte Suprema, en conformidad con lo dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 77 de la Constitución Política de la República y el artículo 16 de la Ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, el proyecto de ley iniciado por moción 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° 11.078-03).

Impuesto el Tribunal Pleno del proyecto en sesión de 3 de febrero en curso, presidida por su titular señor Guillermo Silva Gundelach y con la asistencia de los Ministros señores Künsemüller y Brito, señora Sandoval, señor Blanco, señora Chevesich, señor Aránguiz, señora Muñoz S., señores Valderrama y Dham, señora Vivanco, señor Silva C., señora Repetto y suplentes señores Biel, Muñoz Pardo y Mera, acordó informarlo al tenor de la resolución que se transcribe a continuación:

**AL PRESIDENTE  
DE LA COMISIÓN MIXTA DEL SENADO,  
SEÑOR JOSÉ MIGUEL DURANA SEMIR  
VALPARAÍSO**

“Santiago, once de febrero de dos mil veinte.



## **Vistos y teniendo presente:**

**Primero:** Que el Presidente de la Comisión Mixta y el Abogado Secretario de la misma, Senador Sr. José Miguel Durana Semir y Sr. Pedro Fadic Ruiz, respectivamente, mediante Oficio N° E/1405-2020, de 8 de enero de 2020, en conformidad con lo dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 77 de la Constitución Política de la República y el artículo 16 de la Ley N° 18.918 Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, pusieron en conocimiento de esta Corte el proyecto de ley iniciado por moción 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° 11.078-03).

## **Segundo: Motivación y contenido del proyecto**

Que, el proyecto de ley cuyo análisis se solicita constaba, en su versión original, de un artículo único conformado por seis numerales, que tenían por finalidad 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.

En síntesis, la moción mediante la cual se dio inicio al proyecto da cuenta que la regulación contenida en dicha ley no resulta suficiente para proteger debidamente a los tarjetahabientes, ya que no contempla una regulación aplicable a los fraudes sin tarjeta presente, en los cuales frecuentemente el tarjetahabiente ignora una posible amenaza o la misma operación fraudulenta, hasta que recibe los cargos en su balance de tarjeta o cuenta.

Por lo anterior, se señaló que el proyecto tiene por finalidad modificar la Ley N° 20.009 con el objeto de ampliar su aplicación a otros medios de pago distintos a la tarjeta de crédito, aumentar las penas de los delitos actualmente contenidos en dicha ley, fijar un plazo de 24 horas para la devolución de importes y establecer deberes de protección para el emisor de medios de pago.

En su versión actual, el proyecto cuenta con dos artículos: el artículo 1° que tiene por finalidad modificar la Ley N° 20.009, y el artículo 2°, que modifica la Ley N° 19.913.

En este punto, se debe hacer presente que el numeral 2) del artículo 1° mencionado señala “Reemplázanse los artículos 1° al 5° por los siguientes títulos y artículos”, luego de lo cual procede a entregar una nueva redacción para la Ley



N° 20.009, mediante la modificación de los artículos 1 al 5 y la incorporación de nuevos artículos que van del 6 al 11.

### **Tercero: Contenido de las disposiciones consultadas**

Que, en cuanto a los aspectos preliminares, cabe considerar que el ámbito de aplicación conforme a la propuesta de la Comisión Mixta contenida en el proyecto de ley presenta una formulación de normativa aplicable al extravío, hurto, robo o fraude de medios de pago, y a los fraudes en transacciones electrónicas. De lo anterior, resalta el hecho que se amplía la regulación de protección de los usuarios a medios de pago distintos a las tarjetas de crédito, al fraude – en lugar de sólo el extravío, hurto y robo – y a las transacciones electrónicas.

**Cuarto:** Que en lo que respecta al aviso de hurto, robo, extravío o fraude, los artículos 2 y 3 regulan una vía para que los usuarios limiten su responsabilidad en casos de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso al emisor, el cual, para tales efectos, deberá mantener en forma permanente canales o servicios de comunicación. Una vez realizado el aviso, el emisor debe otorgar un comprobante al usuario y proceder a bloquear el medio de pago.

Desde el aviso mencionado, el emisor será responsable de las operaciones y consecuencias económicas del uso de los medios de pago, quedando el usuario liberado de toda responsabilidad, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le pueda corresponder.

**Quinto:** Que el contexto normativo reseñado en los párrafos anteriores es en el que se inserta el artículo 5°, respecto del cual se ha requerido la opinión de la Corte Suprema, el cual es del siguiente tenor:

“Artículo 5.- El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento.

Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el inciso precedente.

Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las



acciones del inciso siguiente, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2.

Si en el plazo anterior, el emisor recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna del domicilio del usuario.

Si el juez declarare por sentencia firme o ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del usuario, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso y al pago de las costas personales o judiciales.

Si se acreditare 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 culpa grave 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.

El procedimiento para ejercer esta acción será el establecido en el párrafo 1° del título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

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 esta ley”.

#### **Sexto: Observaciones a la propuesta**

Que en lo que respecta a la propuesta del nuevo artículo 5° de la Ley N° 20.009, es posible consignar lo siguiente:

a) Aspectos generales

El artículo 5° contiene reglas relativas al destino de las operaciones reclamadas por los usuarios, para cuyo efecto se realiza una división entre: (i) montos totales reclamados que sean igual o inferiores a 35 UF; y (ii) montos totales reclamados que sean superiores a dicha suma.



b) Montos reclamados iguales o inferiores a 35 UF

Respecto de montos reclamados que en total sean iguales o inferiores a 35 UF, se propone que el emisor deba cancelar los cargos o restituir los fondos correspondientes, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde el reclamo.

c) Montos reclamados superiores a 35 UF

Respecto de montos reclamados que en total sean superiores a 35 UF, la propuesta distingue dos grupos de tramos: el primer tramo, que corresponde al monto equivalente a 35 UF y el segundo tramo, que corresponde a toda suma que exceda dichas 35 UF. Un ejemplo de lo anterior es el siguiente: un usuario reclama por un monto total ascendente a 100 UF. Respecto de las primeras 35 UF (primer tramo), la propuesta establece un grupo de reglas, mientras que para las restantes 65 UF (segundo tramo) establece otras reglas diversas.

En efecto, respecto de las primeras 35 UF del monto total reclamado, se propone que el emisor deba cancelar los cargos o restituir los fondos correspondientes, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde el reclamo.

Respecto del monto que exceda estas primeras 35 UF, se plantean dos vías posibles para el emisor: (i) cancelar los cargos o restituir los fondos; o (ii) accionar en contra del usuario ante el Juzgado de Policía Local. En ambos casos, debe notificar de su decisión al usuario.

(i) Cancelación de cargos o restitución de fondos

En este escenario, el emisor deberá cancelar los cargos o restituir los fondos que excedan de 35 UF dentro del plazo de siete días hábiles adicionales. Es decir, contará con un plazo total de 12 días hábiles contados desde el reclamo.

(ii) Acción ante Juzgado de Policía Local

**Acción.** El inciso cuarto de la propuesta de nuevo artículo 5° dispone que “Si en el plazo anterior”, es decir, los siete días hábiles adicionales, el emisor recopilara antecedentes que permitan acreditar que el usuario actuó con dolo o culpa grave, podrá ejercer “todas las acciones que emanan de esta ley” ante el Juzgado de Policía Local de la comuna del domicilio del usuario.

En relación con la expresión “todas las acciones que emanen de esta ley”, lo cierto es que la propuesta sólo contempla – según se verá –, en sede de Policía



Local, la acción que permite acreditar que el usuario actuó con dolo o culpa grave quedando a salvo el derecho a reclamar indemnización de perjuicios, según lo establece el inciso 4°.

**Séptimo:** Que en cuanto al procedimiento aplicable, el inciso séptimo de la propuesta del artículo 5° dispone que las acciones del emisor, de las cuales debe conocer un Juez de Policía Local, se tramitarán de acuerdo al procedimiento regulado en el párrafo 1° “Normas generales” del Título IV “De los procedimientos a que da lugar la aplicación de esta ley” de la Ley N° 19.496.

Dicho párrafo contiene ciertas reglas generales aplicables al procedimiento mediante el cual se tramitan las denuncias y acciones de actos que vulneran los derechos de los consumidores, lo que parece adecuado desde que el conflicto se instala en una relación de consumo que une a emisor y usuario, materia entregada, por regla general, al conocimiento de los tribunales de Policía Local.

El juez estima que no existió dolo o culpa grave. En caso que el juez estime que no existen antecedentes suficientes para acreditar el dolo o culpa grave del usuario, el emisor quedará obligado a restituir “el saldo retenido” debidamente reajustado, deberá pagar intereses desde la fecha del aviso, según la tasa máxima convencional y deberá pagar las costas personales o judiciales.

Por último, de la expresión “sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan según la normativa aplicable”, se podría concluir que el tribunal competente para conocer de la acción respectiva será el Juzgado de Policía Local, pero sólo en aquellos casos en que el usuario actuó con dolo o culpa grave, en atención a lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo en comento.

**Octavo:** Que en cuanto a la propuesta de nuevo artículo 8° de la Ley N° 20.009, en relación al artículo 7°, es dable señalar que el nuevo artículo 7° de la Ley N° 20.009 contiene un listado de conductas que constituyen el delito de uso fraudulento de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, que son sancionadas con la pena de presidio menor en su grado medio a máximo y multa correspondiente al triple del monto defraudado, sin perjuicio de la aplicación de sanciones que corresponda por los delitos contemplados en la Ley N° 19.223. Es un tema de Derecho Penal sustantivo, no incluido en la solicitud de informe y que, por ser totalmente ajeno al ámbito jurídico-procesal en que incide la cuestión planteada, no procede hacerse cargo de ello en esta oportunidad.

En dicho contexto, la propuesta de nuevo artículo 8° de la Ley N° 20.009 establece reglas de investigación de los delitos contemplados en el artículo 7°.



Se debe hacer presente que la propuesta de artículo 8°, respecto del cual no se requirió la opinión de la Corte Suprema, establece reglas sobre investigación de delitos cuyo control corresponde al juez en lo penal competente y no al Juez de Policía Local al que se refiere el nuevo artículo 5° consultado.

**Noveno:** Que el texto del artículo en cuestión es el siguiente:

“Artículo 8.- 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 y siempre que cuente con autorización judicial.”

De acuerdo a lo precedente indicado no se emitirá pronunciamiento en relación al citado artículo 8° de la Ley N° 20.009.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 77 de la Constitución Política de la República y 18 de la Ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, se acuerda informar **en los términos precedentemente expuestos** el proyecto de ley iniciado por moción 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° 11.078-03).

Oficiese.

PL 3-2020.”.

Saluda atentamente a V.S.

