

**Proyecto de ley, iniciado en Mensaje de S.E. el Presidente de la República, que modifica diversos cuerpos legales, con el objeto de adoptar medidas para combatir el sobreendeudamiento.**

Santiago, 7 de noviembre de 2023.

**M E N S A J E N° 206-371/**

Honorable Senado:

**A S.E. EL  
PRESIDENTE  
DEL H.  
SENADO.**

En uso de mis facultades constitucionales, tengo el honor de someter a vuestra consideración el siguiente proyecto de ley que Adopta Medidas para Combatir el Sobre Endeudamiento.

**I. ANTECEDENTES**

**1. La situación de endeudamiento de las personas naturales y familias de nuestro país**

El monitoreo del endeudamiento de las personas es de especial importancia para el desarrollo de políticas públicas. Si bien un mayor y mejor acceso al crédito permite a las personas gestionar los descalces temporales entre sus ingresos y gastos, e incrementar por esta vía su bienestar, un alto nivel de endeudamiento puede afectar la capacidad de las personas para cumplir con sus compromisos financieros y hacerlos más vulnerables a shocks agregados.

Las presiones inflacionarias observadas en los últimos años derivaron en sucesivos aumentos en la tasa de política monetaria del Banco Central, lo que llevó a alzas en las tasas de interés de colocación en todos los plazos. Adicionalmente, los deudores vieron incrementado el servicio de la deuda producto de la mayor inflación, en particular en productos indexados a la Unidad de Fomento (UF), todo lo anterior impactando particularmente en la carga financiera (CF) de las personas, definida como el porcentaje de ingresos mensuales que tienen que destinar al pago de deudas.

En efecto, según el último Informe de Endeudamiento de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), la descomposición de los componentes de la mediana de la carga financiera a junio 2022 revela que el ingreso mediano real se habría mantenido estable, la fracción correspondiente al monto amortizado de la cuota habría disminuido, en tanto el componente asociado a los intereses habría aumentado un 25,1% real en dicho periodo.

A marzo de 2023, la carga financiera promedio de las personas alcanzó un 31,7%. Si nos concentramos en las personas con ingresos mensuales inferiores a \$500 mil, la carga financiera superó el 38%. Por su parte, en el caso de personas que se consideran sobre endeudadas (carga financiera mayor a un 50% de su ingreso mensual), la carga financiera promedio alcanzó un 66,4% y se ubicó en 76,7% para las personas con ingreso por debajo de \$500 mil.

Según el mismo informe, un 97% de los deudores en la muestra presenta algún tipo de deuda de consumo; de éstos, 45,6% mantiene deuda en tarjetas de crédito bancarias, 9,4% en emisores de tarjetas no bancarias y 67,2% en tarjetas de sociedades de apoyo al giro bancario. En términos de montos, la deuda de consumo representa un 26,6% del total de la deuda de los hogares, siendo los productos de mayor incidencia los

créditos en cuotas (15,1%), originando una carga financiera que supera el 28%.

Si bien lo anterior genera un beneficio para el consumidor, debe ser tratado con precaución ya que realizar un abono o pagar solo el mínimo de manera recurrente- sin considerar la amortización del capital insoluto y otros cargos propios del uso de las tarjetas como medio de pago- puede tener un impacto negativo en las finanzas personales. En este sentido, al aumentar el tiempo necesario para pagar la deuda y al ser la tasa de crédito rotativo más alta que la tasa de compra en cuotas, aumentan los costos totales del crédito y la probabilidad de morosidad. En este marco, la Guía Explicativa de Sobreendeudamiento del Servicio Nacional del Consumidor del año 2019 recomendaba pagar siempre el total facturado de la tarjeta de crédito o abonar un porcentaje mayor al pago mínimo, con la finalidad de ir reduciendo el capital de la deuda, evitando que ésta se transformase en una deuda eterna para el consumidor.

Para enfrentar esta situación de sobre endeudamiento, este Gobierno ha impulsado diferentes iniciativas, como el proyecto de ley que crea el Registro de Deuda Consolidada (Boletín N°14.743-03); el perfeccionamiento de la plataforma sobre datos de deuda de las personas de la CMF; el desarrollo de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (que incluye la actualización de la Estrategia Nacional de Educación Financiera); y una agenda antiabusos, en la cual se incluye el proyecto de ley que mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica (Boletín N° 16.271-03).

No obstante, los efectos de la mayoría de estas iniciativas serán en el mediano-largo plazo, y la situación de sobre

endeudamiento antes descrita exige una respuesta más inmediata, como un programa de garantías para refinanciar créditos de personas altamente endeudadas o revisar la normativa sobre pagos mínimos de créditos rotativos.

## **2 . La situación del sector construcción e inmobiliario**

En la coyuntura económica actual, las dificultades financieras de los sectores inmobiliario y de la construcción son foco de una especial preocupación. Los aumentos en valor de sus materiales, fletes y combustibles, junto con la subida del precio del dólar, han impactado sus costos. A lo anterior se ha sumado una menor actividad, comprimiendo sus márgenes y deteriorando la capacidad de pago de las empresas. Todo esto desde el punto de vista de la oferta, lo que empeora al considerar el lado de la demanda, que ha provocado el mayor stock de viviendas de los últimos 30 años, considerando que la alta carga financiera y sobre endeudamiento de las personas y familias les impide considerar viable la adquisición de una vivienda.

En particular, el sector inmobiliario residencial enfrenta una significativa reducción en el dinamismo de sus ventas, coherente con condiciones de financiamiento más restrictivas y debilidad de la demanda. Así, se observó una caída de 52% anual en las ventas de viviendas nuevas al tercer trimestre de 2022, con precios que también han descendido en el tiempo más reciente.

A causa de la situación descrita, desde mediados de 2021 se observa que la banca ha disminuido su exposición al sector construcción e inmobiliario. En el mismo sentido, la Encuesta sobre Créditos Bancarios del segundo trimestre de 2023 informa que el porcentaje de los bancos que reporta condiciones de otorgamiento de crédito más estrictas para las empresas constructoras se mantiene alto.

Respecto a las consecuencias que la situación del rubro de la construcción puede tener en la economía en general, el Informe de Estabilidad Financiera del Banco Central ilustra la gravedad de la problemática, señalando que “Los sectores construcción e inmobiliario continúan enfrentando un mercado menos dinámico y mayores restricciones de financiamiento”, destacando que el sector inmobiliario y de la construcción representan, en conjunto, aproximadamente el 14% del PIB y el 10% del empleo nacional.

En ese contexto, resulta claro que una mayor afectación del sector de la construcción e inmobiliario podría impactar en forma grave al sector financiero mediante un aumento del riesgo crediticio de personas y empresas (Banco Central, Informe de Estabilidad Financiera Primer Semestre 2023).

### **3. Sobre los fraudes bancarios, sus costos y otros delitos asociados**

En el año 2005 la Ley N°20.009 estableció un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, con el fin de “limitar responsabilidades para el usuario tarjeta habiente que, actuando de manera responsable, cumple con dar noticias al ente administrador de las mismas a objeto de evitar perjuicios derivados de su mal uso”, según señalaban en ese entonces los autores de la moción. En 2020, se propuso una modificación con el objeto de hacer responsable a las instituciones financieras respecto de las transacciones que se realicen con sus productos o a través de sus plataformas, radicando en estas instituciones la carga de la prueba. En concreto, con la modificación se obliga a las instituciones financieras a responder frente al mero desconocimiento de las transacciones hasta las 35 Unidades de Fomento (UF), consagrando como estándar para suspender las cancelaciones o reembolsos el de dolo o culpa grave para las transacciones desconocidas que superen dicho umbral.

Durante la tramitación de la referida reforma, tanto en el sector público como privado, fueron advertidos los potenciales efectos adversos de que el estándar antedicho fuera tan exigente, en particular, de los espacios que se generan para cometer auto fraudes, sin perjuicio de las externalidades positivas que trajo aparejada la modificación. En particular, la asimilación que hace esta ley entre las hipótesis de dolo y culpa grave, vuelve prácticamente imposible distinguir entre un usuario que realiza conductas fraudulentas maliciosa y conscientemente, de aquel que es extremadamente negligente con sus medios de pago, ambas conductas objeto de preocupación por sus efectos nocivos en el sistema financiero que, finalmente, repercute en el conjunto de los clientes de este mercado. En ese sentido, se consideró necesario impulsar medidas que puedan contrarrestar las similitudes entre ambos conceptos, sin afectar a los usuarios efectivamente defraudados.

El 29 de mayo de 2020 se publicó la Ley N°21.234 que Limita la Responsabilidad de los Titulares o Usuarios de Tarjetas de Pago y Transacciones Electrónicas en Caso de Extravío, Hurto, Robo o Fraude, ampliándose el ámbito de aplicación de la Ley N° 20.009 a todos los medios de pago-concepto nuevo introducido en esta reforma que incluye tarjetas de pago y transacciones electrónicas- y a todos los casos de mero desconocimiento de la transacción, y modificando el estándar para limitar la responsabilidad de la institución financiera de culpa a culpa grave o dolo en el usuario o tarjetahabiente, estándar que la doctrina nacional ha descrito como aquel “que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios”<sup>1</sup>. En otras palabras, supone el menor grado de diligencia exigible que el deudor tendrá que observar.

---

<sup>1</sup> DOMÍNGUEZ AGUILA, Ramón Aspectos Contemporáneos de la Responsabilidad Civil. Revista de Derecho de la Universidad de Concepción, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, N°185, año 57 (enero-junio 1989), p. 117.

Desde su entrada en vigencia, los desconocimientos de transacciones bancarias alcanzaron su mayor nivel desde que hay registro. Cerca de 200.000 usuarios reportaron haberse visto afectados por fraudes en los seis meses terminados en diciembre pasado, con una subida de 92% versus igual período de 2021. Los montos involucrados también anotaron récord en dicho período, totalizando \$62.787 millones. Ello ocurrió principalmente por las alzas en fraudes con tarjetas de débito y en transferencias electrónicas, en ambos casos con un aumento liderado por Banco Estado.

Antes de la entrada en vigencia de la modificación a la ley N° 20.009, por cada \$1.000.000 transado, se reportaban \$93 de fraude, al cierre de 2022, por cada \$1.000.000 transado el fraude reportado asciende a \$587, es decir, decir, 6,3 veces más alto que previo a la modificación a la ley -lo anterior, sin perjuicio de un aumento sostenido de la industria en el estándar de seguridad de los productos bancarios-. En el caso de Banco Estado, sobre el 98% de las operaciones desconocidas está por debajo del umbral de restitución (actualmente 35 UF).

Lo anterior puede ser atribuible a un menor resguardo de los propios productos financieros o bien, la existencia de incentivos a cometer auto fraudes -esto es, desconocer una operación consentida- a sabiendas que es poco probable que ello acarree consecuencias. En lo que va de 2023, las instituciones financieras reportan aumentos sostenidos, que han llegado a aumentos de entre 200% y 1.000% en algunos casos, en desconocimientos de transacciones por distintos medios de pago, respecto del periodo anterior.

El efecto de primer orden lo sufre el mercado financiero, lo cual también afecta al Fisco, puesto que Banco Estado es una de las instituciones que más reclamos de desconocimiento de transacciones recibe. Sin embargo, en un segundo orden son las

personas las más perjudicadas. Ello, puesto que las señaladas situaciones de auto fraude acarrearán un aumento en los costos bancarios, que repercute en los costos de los productos para los usuarios y, en consecuencia, avanza en la línea contraria a los esfuerzos de inclusión financiera.

Cabe mencionar que, además de lo anterior, la industria ha alertado un aumento en la comisión de delitos asociados al auto fraude, como el lavado de activos a través del arrendamiento de cuentas corrientes, situación que está siendo monitoreada con preocupación por el Ministerio Público.

## **II. FUNDAMENTOS**

El diagnóstico expuesto da cuenta que existen contingencias que demandan de nuevas herramientas para combatir el sobre endeudamiento y el incremento en los costos del financiamiento, tanto de manera directa como indirecta. Entre esas vías se ha considerado elemental la reactivación de distintos rubros que generan empleo; mejorar las herramientas de fiscalización y monitoreo de la CMF, permitiendo mejorar el diseño de políticas públicas; y resguardar el gasto público y social asociados a fraudes bancarios, mejorando las medidas de seguridad en la industria, y adoptando las medidas que impidan la comisión de delitos como auto fraude, estafa o lavado de dinero; entre otras.

En la actualidad, existen dos fondos de garantía estatal, administrados por Banco Estado, que prestan apoyos a empresas de distintos tamaños: (i) el Fondo de Garantía para micro, pequeños y medianos empresarios, creado por el decreto ley N° 3.472, de 1980, del Ministerio de Hacienda (FOGAPE), dirigido exclusivamente a micro, pequeñas y medianas empresas (aquellas empresas cuyas ventas anuales netas no superan las 100.000 UF); y (ii) el Fondo de Garantías Especiales, creado por la Ley N°21.543, cuyo objetivo es otorgar garantías a créditos u otros mecanismos de financiamiento a aquellas actividades o



rubros de la economía que requieran un apoyo, dadas circunstancias o contingencias especiales, en el mediano y largo plazo.

La prologada duración de las desfavorables condiciones económicas actuales, dan cuenta de la necesidad de extender estos beneficios y aumentar la cobertura en algunos casos. Ello, considerando especialmente que el desarrollo y utilización de ambos fondos a la fecha, ha evidenciado la eficacia de esta medida en el cumplimiento de sus objetivos específicos.

Por otro lado, no existe en nuestro país un mecanismo equivalente a los fondos antes descritos, que permita apoyar a las personas naturales y familias en forma oportuna, cuya carga financiera actual ha levantado alertas.

### **III. CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY**

El presente proyecto de ley consta de cuatro artículos permanentes y cinco artículos transitorios que establecen los plazos y condiciones para la entrada en vigencia de las modificaciones permanentes.

#### **1. Modificaciones en a la ley N°21.543, que Crea un Fondo de Garantías Especiales (artículo 1°)**

**a.** Se modifican los criterios de elegibilidad en el Programa de Garantías Apoyo a la Construcción, relativos a ventas, eliminando el piso, y flexibilizando el techo en algunos casos. Para ello, se faculta a reglamentar una fórmula que incentive el uso de la garantía estatal en aquellos proyectos de construcción cuando el mandante sea un organismo público. Esto busca conseguir uno de los objetivos originales de la política pública, que es apoyar al rubro de la construcción tanto desde la perspectiva de la oferta como de la demanda, y, además -y muy especialmente- servir de impulso para el financiamiento

de proyectos de obra pública, en particular, para la construcción de viviendas dentro del Plan de Emergencia Habitacional.

En ese mismo sentido, se aumentan los porcentajes de cobertura en todos los tramos.

**b.** Por consistencia con la modificación anterior, se modifica también la duración del Programa de Apoyo a la Vivienda, y se realizan algunos ajustes formales que permitan unificar criterios entre ambos programas, contribuyendo a subsanar algunas situaciones de incertidumbre que han quedado en evidencia desde el inicio de ambos programas hasta la fecha.

**c.** Por último, se propone crear un nuevo programa de garantías estatales que incentive a las instituciones financieras a refinanciar las deudas de personas que posean un alto nivel de endeudamiento, medido como relación deuda ingreso. Con esta iniciativa se espera que, gracias a la garantía estatal, las condiciones de pago de las deudas refinanciadas con la institución financiera sean más favorables a las de los créditos que sustituyan, reduciendo la carga financiera de los beneficiarios.

Replicando la fórmula de los programas vigentes, el detalle de este programa se encomienda al reglamento, pero se focaliza en las personas y familias de clase media, con el objetivo de ser un alivio para el alto nivel de gastos mensuales en que deben incurrir hoy.

## **2. Modificaciones al Decreto con Fuerza de Ley N°251 del Ministerio de Hacienda, sobre Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio (artículo 2°)**

En base a la experiencia de los programas vigentes del FOGAES, se detectó que la normativa actual no permite la participación de las mutuarías, entidades de mucha relevancia

en el otorgamiento de créditos hipotecarios en los estratos más vulnerables económicamente, y, por lo tanto, normalmente excluidos de la banca tradicional.

La modificación propuesta habilita a las mutuarías participar como entidades otorgantes de créditos con Garantías de Apoyo a la Vivienda.

### **3. Modificaciones a la ley N°18.010, que Establece Normas para las Operaciones de Crédito y otras Obligaciones de Dinero (artículo 3°)**

A la fecha, la regulación del pago mínimo de tarjetas de crédito se hace a través del Reglamento sobre Información para el Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias de los Ministerios de Hacienda y Economía, Fomento y Turismo. Ello resulta relativamente anómalo, por no entregar atribuciones al regulador financiero (la Comisión para el Mercado Financiero), acarreando riesgos de falta de fiscalización y sanciones ante eventuales incumplimientos.

En concreto, se propone incluir un nuevo título al final de la Ley N°18.010 que Establece Normas para las Operaciones de Crédito y otras Obligaciones de Dinero, otorgando a la Comisión para el Mercado Financiero, regulador financiero por excelencia, la facultad y mandato de regular, a través de Norma de Carácter General, la determinación de los componentes y el algoritmo a considerar en materia de pago mínimo. A través de ello se busca corregir la heterogeneidad detectada entre los emisores bancarios y no bancarios, y al interior de cada grupo de ellos, y fortalecer el ámbito de fiscalización por el organismo que es naturalmente competente para asumir tales funciones, permitiendo además un oportuno monitoreo para efectos de diseño de políticas públicas y la adopción de otras medidas propias del fiscalizador.

**4. Modificaciones en a la ley N°20.009, que Establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude (artículo 4°)**

Tras la publicación de la última modificación a la ley de fraudes, se han detectado espacios de mejora para corregir incentivos perversos que ha generado el marco legal actual, permitiendo comportamientos oportunistas y arbitrajes que perjudican a los consumidores financieros como un conjunto e incluso resultan en la comisión de delitos.

De ese balance, resultaron las siguientes propuestas de modificación:

**a.** Solicitar declaración jurada del usuario para hacer efectiva la reclamación. Lo anterior, como medida de concientización y disuasiva del desconocimiento doloso de transacciones efectivamente realizadas.

**b.** Facultar a la Comisión para el Mercado Financiero para regular, a través de Norma de Carácter General, estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación. Lo anterior, permitiendo actualizar las medidas de seguridad en la medida en que sea requerido por los avances de la tecnología y la oportuna prevención de delitos.

**c.** Llevar a normativa secundaria el umbral de restitución inmediata. Esto permitirá que pueda revisarse y ajustarse de manera más expedita y periódica el monto a restituir (actualmente UF 35), y puedan establecerse criterios distintos atendiendo, por ejemplo, al canal o vía del fraude, sin perjuicio de la posibilidad de explorar otros criterios asociados a ingresos de las personas afectadas, entre otros.

**d.** Se crean tres nuevos artículos que consagran: (i) Un procedimiento de suspensión de la restitución o cancelación de los fondos reclamados, cuando hubiere antecedentes suficientes de la existencia de dolo por parte del usuario; (ii) un régimen de presunciones, resultado de la experiencia de estos últimos años, que dan cuenta de los casos más habituales de dolo o negligencia grave -presunciones que de todas maneras pueden ser controvertidas; y, (iii) una norma de reporte sobre los casos de pagos suspendidos y judicializados, para un oportuno seguimiento por parte del supervisor financiero.

En mérito de lo anteriormente expuesto, someto a vuestra consideración, el siguiente

## **P R O Y E C T O   D E   L E Y :**

**“Artículo 1.-** Introdúcense las siguientes modificaciones en a la ley N°21.543, que Crea un Fondo de Garantías Especiales:

**1.** Modifícase el artículo 2° de la siguiente forma:

**a.** Modifícase en el literal a) la expresión “50.000.000” por “165.000.000”.

**b.** Agrégase un inciso segundo, nuevo, pasando el actual a ser tercero y así sucesivamente, del siguiente tenor: “Un reglamento emitido por el Ministerio de Hacienda, a través de uno o más decretos supremos, bajo la fórmula "Por orden del Presidente de la República", podrá determinar los mecanismos que permitan distribuir los recursos en caso de haber más de un programa en curso.”.

**c.** Reemplázase el inciso cuarto por los incisos cuarto y quinto, nuevo, siguientes:

“El Fisco podrá efectuar retiros de capital desde el Fondo y/o de uno de los programas vigentes si es que éste o aquellos no registran un monto de garantías tal que se supere lo instruido por la Comisión para el Mercado Financiero conforme al artículo 5° de esta ley, durante un periodo de 6 meses consecutivos. Si nada se indica, se entenderá que el retiro se realiza con cargo a todos los programas vigentes, proporcionalmente. En caso contrario, deberá indicarse con cargo qué programa o programas se efectúa el retiro, y la proporción en caso de ser más de uno.

Habiéndose materializado tales retiros de capital, ante una superación del límite instruido conforme a dicho artículo, y a requerimiento del administrador del Fondo, el Fisco deberá restituir los recursos retirados, en el plazo de ciento veinte días contado desde la fecha del requerimiento.”.

**2.** Agrégase un nuevo artículo 6°, pasando el 7° a ser 8° y así sucesivamente, del siguiente tenor:

“Artículo 6°.- Reembolsada la garantía a la institución que solicitó su cobro, el Fisco se subrogará en la calidad de acreedor hasta por el monto de la garantía, aplicando una tasa de interés equivalente a la tasa de endeudamiento del Fisco por el periodo de la mora.

Los montos adeudados se pagarán en el proceso de declaración anual de impuesto a la renta conforme al artículo 65 del Decreto Ley N°824 del periodo inmediatamente siguiente, sin perjuicio de los pagos anticipados que los deudores puedan realizar a la Tesorería General de la República.

La Tesorería General de la República estará facultada para ejercer todas las acciones de cobro disponibles para la recuperación de los montos reembolsados a las instituciones, pudiendo el deudor pagar la totalidad de la deuda para detener el proceso de cobranza; fraccionando el impuesto y liquidándose los reajustes, intereses y multas sobre la parte cubierta por ese pago, sin que ello acredite el cumplimiento de la obligación ni obligue a la Tesorería General de la República a suspender las acciones de cobranza; o bien, suscribir convenios de pago.”.

**3.** Modifícase el artículo segundo transitorio de la siguiente forma:

**a.** Modifícase el numeral (i) de su inciso segundo de la siguiente forma:

**i.** Elimínase la frase “superen las 100.000 unidades de fomento y”.

**ii.** Agrégase, a continuación del inciso primero, el siguiente inciso segundo:

“Sin perjuicio de lo anterior, para efectos de lo establecido en el numeral (i) anterior, no se considerará dentro del monto de ventas, el valor que las empresas que presten servicios de los giros indicados en el numeral (ii) a organismos estatales, tales como el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, el Ministerio de Obras Públicas o el Ministerio de Salud, reciban como contraprestación por estos servicios, lo que deberán acreditar en la forma que señale el Reglamento.”

**b.** Modifícase el inciso segundo, que ha pasado a ser tercero, de la siguiente forma:

**i.** Agrégase un literal a), pasando el literal a) actual a ser el b) y así sucesivamente, del siguiente tenor:

“a) Garantizar más del 90% del saldo deudor de cada financiamiento, ni garantizar financiamientos que excedan el total de 75.000 unidades de fomento, o su equivalente en moneda extranjera, para cada empresa cuyas ventas netas anuales no excedan de 100.000 unidades de fomento, o su equivalente en moneda extranjera.”.

**ii.** Reemplázase en el literal a), que ha pasado a ser b), la expresión “70%” por “80%”.

**iii.** Reemplázase en el literal b), que ha pasado a ser c), la expresión “60%” por “70%”.

**iv.** Agrégase un literal d) del siguiente tenor:

“d) Garantizar más del 60% del saldo deudor de cada financiamiento, ni garantizar financiamientos que excedan el total de 500.000 unidades de fomento, o su equivalente en moneda extranjera, para cada empresa cuyas ventas netas anuales superen de 1.000.000 unidades de fomento, o su equivalente en moneda extranjera.”.

**c.** Intercálase en el inciso décimo, que ha pasado a ser décimo primero, entre la expresión “la implementación del Programa.” y la expresión “La información”, la frase:

“Para ello, podrá requerir al Ministerio de Vivienda y Urbanismo, el Ministerio de Obras Públicas, el Ministerio de Salud u otra institución pública que mandate proyectos inmobiliarios y/o de construcción que proporcione la información que fuere necesaria para los fines de la presente ley.”.

**4.** Modifícase el artículo tercero transitorio, de la siguiente forma:

**a.** Agrégase en su inciso tercero, a continuación del punto aparte, la siguiente frase:

“El Reglamento podrá determinar una o más fórmulas para el cálculo del valor de la vivienda.”.

**b.** Reemplázase su inciso décimo por el siguiente:

“Solo se podrán otorgar financiamientos con las condiciones señaladas en el presente artículo hasta el 31 de diciembre del año 2024.”.

**5.** Agrégase un artículo quinto transitorio, nuevo, del siguiente tenor:

“Artículo quinto.- Créase el Programa de Garantías Apoyo al Endeudamiento, el cual se regirá por las siguientes reglas:

Para efectos de las Bases del Programa Apoyo al Endeudamiento, podrán optar a la garantía del Fondo, denominadas “Garantías de refinanciamiento”, las personas naturales que cumplan copulativamente con los siguientes criterios de elegibilidad:

**i.** Que sus ingresos mensuales brutos promedio, de conformidad con la información del Servicio de Impuestos Internos (SII) no exceda los \$1.500.000; y,

**ii.** Que cumplan con los criterios de elegibilidad adicionales que se establezcan en el Reglamento.

El Reglamento deberá determinar la forma de verificación de los criterios de elegibilidad.

Con todo, el Fondo no podrá garantizar más del 50% del saldo deudor de cada financiamiento, ni garantizar financiamientos que excedan el total de 160 UF, o su equivalente en moneda nacional al 30 de junio de 2023.



La garantía del Fondo no podrá tener un plazo superior a cuatro años, sin perjuicio del plazo del financiamiento por el cual se otorgue. Sin perjuicio de lo anterior, se podrán repactar o renegociar las condiciones del crédito, sin perder la garantía del Fondo, dentro del período indicado en el inciso anterior.

Los deudores de financiamientos garantizados por el Fondo deberán destinar estos recursos exclusivamente al refinanciamiento de deudas de financiamientos comerciales o de consumo, excluyéndose el pago de financiamientos o cuotas de financiamientos hipotecarios. Se podrá también refinanciar créditos otorgados en virtud de este Programa en la forma que establezca el reglamento.

Las infracciones a lo establecido en el inciso anterior serán sancionadas de conformidad al artículo 4° de esta ley.

El otorgamiento de Garantías Apoyo al Endeudamiento se regirá por las reglas del presente artículo, su reglamento, y en subsidio, por lo establecido en los demás artículos de la presente ley.

El Ministerio de Hacienda emitirá el reglamento del Programa de Garantías [Apoyo al Endeudamiento], a través de uno o más decretos supremos, bajo la fórmula “Por orden del Presidente de la República”, en los cuales establecerá los requisitos y condiciones mínimas que deben cumplir las bases de licitación, pudiendo establecer distintos tipos o regímenes de licitación y sus respectivos requisitos, condiciones y criterios específicos. Asimismo, dichos decretos regularán el funcionamiento del Fondo y todos los demás aspectos necesarios para la mejor aplicación de esta ley en virtud del Programa de Garantías Apoyo al Endeudamiento, sin perjuicio de las normas que pudiera corresponder dictar a la Comisión para el Mercado Financiero.

El programa consagrado en este artículo estará vigente hasta el 31 de diciembre del año 2027, o hasta cuatro años después de que se otorgue el último crédito garantizado bajo este Programa, lo último que ocurra. Asimismo, los mencionados decretos supremos no podrán tener una vigencia superior al plazo de vigencia de este artículo. El cumplimiento de estos plazos no afectará la regulación y facultades, incluyendo las facultades de cobro, del Fondo de Garantías Especiales respecto de las garantías que se hayan otorgado en virtud el presente artículo y los referidos decretos supremos.

Solo se podrán otorgar financiamientos con las condiciones señaladas en el presente artículo hasta el 31 de diciembre de 2024.”.

**Artículo 2.-** Introdúcense las siguientes modificaciones al Decreto con Fuerza de Ley N°251 del Ministerio de Hacienda, sobre Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio:

1. Intercálese en el inciso tercero del artículo 90, entre la palabra “seguros” y la frase “que garanticen el pago”, la expresión “o garantías estatales”.

2. Reemplázase en todo el articulado del Decreto con Fuerza de Ley, la expresión “Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras” o “Superintendencia”, por la expresión “Comisión para el Mercado Financiero” o “Comisión”, respectivamente.

**Artículo 3.-** Introdúcense las siguientes modificaciones a la ley N°18.010, que Establece Normas para las Operaciones de Crédito y otras Obligaciones de Dinero:

1. Agrégase un nuevo Título IV denominado DEL PAGO DE CRÉDITOS ROTATIVOS, con un artículo único del siguiente tenor:

“Artículo 37.- La Comisión podrá determinar, mediante norma de carácter general, la fórmula para el cálculo del monto mínimo, o las variables que se deberán considerar para su determinación, que deberán pagar periódicamente los deudores de aquellas operaciones de crédito de dinero que se originen en la utilización de tarjetas de crédito mediante una línea de crédito rotativa o refundida, según sea el caso, otorgadas por aquellas entidades sometidas a su fiscalización, conforme a lo establecido en el artículo 2° de la Ley General de Bancos, pudiendo en todo caso establecer situaciones excepcionales en que las entidades podrán liberar a los deudores de la obligación del referido pago mínimo.

El incumplimiento de lo señalado en este artículo podrá ser sancionado por la Comisión respecto de las referidas entidades que fiscaliza, conforme a lo dispuesto en el Decreto Ley N°3.538 de 1980.”.

**Artículo 4.-** Introdúcense las siguientes modificaciones en a la ley N°20.009, que Establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude:

1. Agrégase al artículo, 4 los incisos tercero y séptimo nuevos:

“Para hacer efectiva la reclamación, el emisor podrá exigir al usuario la suscripción de una declaración jurada simple que indique el monto reclamado, la

fecha de la operación, así como el producto y el medio a través del cual se realizó el fraude. El emisor deberá habilitar canales físicos y/o digitales para la suscripción de la mencionada declaración jurada.

La Comisión para el Mercado Financiero, mediante Norma de Carácter General, establecerá estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación.”.

**2.** Reemplázase el artículo 5° por el siguiente:

“Artículo 5.- Siempre que el monto reclamado sea igual o inferior al umbral establecido de conformidad con el inciso final de este artículo, 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 diez días hábiles contados desde la fecha del reclamo.

Si el monto reclamado fuere superior al referido umbral, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, hasta el equivalente al monto de dicho umbral, 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 recopilara 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. Cuando estas acciones recaigan sobre el mismo usuario, se acumularán los autos.

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.

Tratándose de un pago o transferencia electrónica iniciada a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, si el responsable de la operación no autorizada es el proveedor de servicios de iniciación de pagos, éste deberá resarcir al emisor por las pérdidas sufridas o las sumas abonadas para efectuar la devolución al usuario, incluido el monto de la operación no autorizada.

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.

Un reglamento emitido por el Ministerio de Hacienda, suscrito además por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, a través de uno o más decretos supremos, bajo la fórmula “Por orden del Presidente de la República”, definirá un umbral de restitución, de acuerdo con lo establecido en este artículo. El umbral deberá ser revisado por los Ministerios de Hacienda y Economía, Fomento y Turismo anualmente, y podrá determinar fundadamente un nuevo umbral o el mantenimiento del umbral vigente. El reglamento deberá establecer uno o más umbrales, lo que podrán ser diferenciados para distintos medios de pago y productos, y podrá considerar los montos promedios de las operaciones reclamadas, así como otros criterios que permitan ponderar el buen funcionamiento del mercado financiero, y los intereses y protección de los usuarios.”.

**3.** Agrégase un nuevo artículo 5 bis, nuevo, del siguiente tenor:

“Artículo 5 bis.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, si hubiere antecedentes suficientes de la existencia de dolo por parte del usuario, el emisor podrá suspender la cancelación de cargos y/o restitución de los fondos, cualquiera sea el monto reclamado. La suspensión será informada al usuario en el mismo plazo previsto en el mencionado artículo, dando cuenta de los fundamentos que la justifican.

El emisor deberá solicitar al juez de policía local competente, dentro de los 3 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo previsto en el inciso segundo del artículo anterior, una autorización para mantener la suspensión de la cancelación de cargos y/o restitución de fondos, la que será otorgada por el juez de policía local respectivo cuando el emisor acompañe comprobantes que constituyan una presunción grave de que hubo dolo por parte del usuario, o concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 5

ter. Esta solicitud se tramitará de acuerdo con los artículos 273 y siguientes del Código de Procedimiento Civil.

Si el juez de policía local rechaza la solicitud, el emisor deberá restituir y/o cancelar los cargos que queden bajo el umbral de restitución a que se refiere el inciso primero del artículo quinto de esta ley, dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación de la resolución del tribunal, aplicando el interés máximo convencional, salvo que el juez ordenare la restitución o cancelación completa de los cargos reclamados.

Si el juez de policía local acoge la solicitud de suspensión, el emisor deberá, dentro de los diez días siguientes a la notificación de la resolución del tribunal, presentar su demanda y pedir, en el mismo acto, que se mantenga la suspensión hasta la notificación de la sentencia definitiva. Este plazo podrá ampliarse hasta diez días adicionales por motivos fundados. Admitida a tramitación la demanda, el emisor deberá notificar judicialmente al usuario dentro de los cinco días hábiles desde la notificación de dicha resolución, de lo que deberá dejar constancia en el expediente. Cuando la suspensión recaiga sobre la cancelación de cargos, el emisor también suspenderá el cobro de comisiones, intereses y otros cargos asociados a dichas operaciones, durante la tramitación del procedimiento ante el juez de policía local. Si los referidos cargos hubieren sido pagados por el usuario, estos deberán ser cancelados o restituidos por el emisor hasta el pronunciamiento de la sentencia definitiva.

Para efectos de este procedimiento, se entenderá abandonado el procedimiento cuando las partes hayan cesado en su prosecución durante tres meses, contados desde la fecha de la última resolución recaída en alguna gestión útil para dar curso progresivo a los autos. El juez de policía local podrá declarar esta circunstancia de oficio.

Si el juez declarare por sentencia firme que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo del usuario, o si el procedimiento termina anticipadamente por otra causa, el emisor deberá restituir y/o cancelar los cargos al usuario dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación de la sentencia, debidamente reajustado, aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional, con costas. El usuario podrá solicitar la indemnización de perjuicios dentro del mismo procedimiento.

Si el juez declarare por sentencia firme que se acreditó la existencia de dolo del usuario, quedará firme la suspensión de la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, debiendo el usuario cancelar el monto de las comisiones, intereses, y otros cargos asociados a los cargos suspendidos durante el procedimiento, debidamente reajustados.”.

**4.** Agrégase un nuevo artículo 5 ter, nuevo, del siguiente tenor:

“Se presumirá el dolo o la culpa grave del usuario cuando ocurra alguna de las siguientes hipótesis, para efectos de los procedimientos ante el juez de policía local a que se refieren los artículos 5° y 5° bis:

a) Que la operación desconocida haya sido realizada exclusivamente entre cuentas que sean de su titularidad, contratadas con anterioridad.

b) Que el usuario haya reconocido, expresamente, que entregó sus claves voluntariamente a terceros, a sabiendas de que podrán ser usadas para giros o transacciones. Esta presunción no será aplicable en aquellos casos en que la entrega de claves se haya realizado voluntariamente a terceros con el mandato de que realicen giros o transacciones que respondan al uso normal o cotidiano de cuentas de la titularidad del usuario.

c) Que el usuario tenga dos o más sentencias firmes en el periodo de cinco años, en que se reconozca la existencia de dolo, en los términos del artículo 5.”.

**5.** Agrégase un nuevo artículo 5 quater, nuevo, del siguiente tenor:

“Artículo 5 quater.- El emisor deberá reportar a la Comisión para el Mercado Financiero, en el tiempo y forma que ésta determine, aquellos casos en que solicite al tribunal la suspensión de la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos, adjuntando copia de la solicitud respectiva, y posteriormente la respectiva sentencia definitiva.”.

**6.** Reemplázase el inciso tercero del artículo 6 por el siguiente:

“La Comisión para el Mercado Financiero, a través de norma de carácter general, podrá establecer los requisitos y condiciones que deberán observar los emisores para cumplir con los deberes de seguridad y cuidado, especialmente, lo señalado en las letras a), b), c) y d) del inciso precedente, pudiendo sancionar los incumplimientos conforme al procedimiento establecido en el Decreto Ley N°3.538. Para ello, la Comisión podrá requerir de los emisores toda la información y antecedentes que estime necesarios para determinar el cumplimiento de las obligaciones.”.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Artículo primero.-** La modificación introducida por el artículo 1° de esta ley, en su numeral 2), letra a.ii, comenzará a regir al momento de la publicación de la modificación al Reglamento que materialice dicha modificación, la que deberá ser dictada dentro de los seis meses siguientes a la publicación de la presente ley.

**Artículo segundo.-** El artículo 3° de esta ley comenzará a regir al momento de la publicación de la norma de carácter general por parte de la Comisión para el Mercado Financiero.

**Artículo tercero.-** Lo estipulado por el artículo 4° de esta ley, comenzará a regir al momento de la publicación de las normas de carácter general referidas en los artículos cuarto inciso séptimo, nuevo, y sexto inciso tercero, por parte de la Comisión para el Mercado Financiero, la que deberá ser dictada dentro de los dieciocho meses siguientes a la publicación de la presente ley.

Lo estipulado en el artículo 5 ter, nuevo, que introduce el artículo 4° de esta ley, comenzará a regir al momento de la publicación de la referida norma de carácter general por parte de la Comisión para el Mercado Financiero.

**Artículo cuarto.-** El Ministerio de Hacienda, con la firma del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, deberán dictar el Reglamento a que se refiere la modificación que hace el artículo 4° de esta ley al artículo quinto, dentro de los 6 meses siguientes a la publicación de la ley. Mientras ello no ocurra, seguirá vigente el umbral actual de 35 Unidades de Fomento.

**Artículo quinto.-** Los procedimientos consagrados en la ley N°20.009, iniciados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente ley, se llevarán a cabo de conformidad con las normas vigentes al momento en que dicho procedimiento inició su tramitación.”.

Dios guarde a V.E.

**GABRIEL BORIC FONT**

Presidente de la República

**MARIO MARCEL CULLELL**

Ministro de Hacienda

**NICOLÁS GRAU VELOSO**

Ministro de Economía,  
Fomento y Turismo

**CARLOS MONTES CISTERNAS**

Ministro de Vivienda y Urbanismo