

MODIFICACIÓN LEY 20.009, SOBRE RESPONSABILIDAD EN CASO DE USO NO AUTORIZADO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y OTROS MEDIOS DE PAGO.

El pasado 29 de mayo de 2020 se publicó en el Diario Oficial y entró en vigencia la Ley N°21.234 (la “Modificación”), que modifica la Ley N°20.009 (la “Ley”), relativa a la limitación de responsabilidad de usuarios de tarjetas de crédito y otros medios de pago, por operaciones realizadas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.

A continuación, nos referimos a las principales disposiciones introducidas a la Ley.

1) Ampliación del ámbito de aplicación de la Ley.

Hasta la dictación de la Modificación, la Ley sólo aplicaba a casos de hurto, robo o extravío de tarjetas de crédito. La Modificación amplía el ámbito de aplicación de la Ley, en dos sentidos:

- Introducción de concepto de medios de pago: Aplicación deja de ser sólo para tarjetas de crédito, reemplazándolas por el concepto de **medios de pago**, el que a su vez incluye las “tarjetas de pago” y las “transacciones electrónicas”.

Para efectos de la Ley, se entiende por *tarjetas de pago* las tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar; y por *transacciones electrónicas*, las operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares. Se comprenden transacciones efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar dispuesto por el proveedor correspondiente.

Adicionalmente, se deja constancia expresa que la Ley aplica tanto a medios de pago emitidos por emisores sujetos a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (“CMF”) y a la regulación del Banco Central, como a los emitidos por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de dichos organismos.

- Introducción de concepto de fraude: Aplicación de la Ley se mantiene para casos de extravío, robo o hurto, agregándose el caso de *fraude*.

2) Efectos del aviso al emisor.

Para efectos de limitar su responsabilidad en caso de hurto, robo, extravío o fraude con cualquiera de los medios de pago, el usuario debe dar aviso al emisor, quien, una vez recibido dicho aviso, debe proceder al bloqueo del medio de pago respectivo. Efectos:

- Operaciones posteriores al aviso: si los medios de pago son usados con posterioridad al aviso, el usuario queda liberado de responsabilidad por estos conceptos, siendo el emisor el responsable de la operación respectiva.
- Operaciones anteriores al aviso: el usuario podrá reclamar de las operaciones que no haya autorizado, que hayan sido realizadas dentro de los 120 días anteriores a la fecha del aviso. Para ello, tendrá 30 días hábiles contados desde el aviso.

En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que la operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre.

3) Restitución de fondos.

El emisor debe restituir los fondos correspondientes a operaciones reclamadas por el usuario, dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde el reclamo, hasta un monto de 35 Unidades de Fomento (“UF”).

En caso de reclamos por sobre 35 UF, el emisor deberá restituir hasta 35 UF según lo indicado anteriormente, y, para el exceso, tendrá 7 días adicionales para cancelarlo, restituirlo o ejercer acciones contra el usuario, en caso de poseer antecedentes que acrediten dolo o culpa por parte de éste.

4) Medidas de seguridad obligatorias para el emisor.

Se establece la obligación de los emisores y demás prestadores de servicios financieros de adoptar medidas de seguridad para prevenir la comisión de ilícitos, resguardando la prestación segura del respectivo servicio, estableciéndose al efecto ciertas medidas mínimas obligatorias, tales como sistemas de monitoreo de comportamiento no habitual, sistemas de alerta, entre otras.

Se establece que el órgano fiscalizador competente, mediante la dictación de normativa, hará recomendaciones respecto a estas medidas de seguridad.

La falta o deficiencia de las medidas que la Ley menciona será considerada para efectos de determinar las responsabilidades correspondientes.

5) Otras disposiciones.

- Se señalan conductas que constituirán delito de uso fraudulento de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, y se establecen sanciones penales al efecto.
- Obligación del emisor de bloquear todos los medios de pago que se encuentren inactivos por más de 12 meses consecutivos, debiendo informar de ello al usuario.
- Obligación del emisor de informar semestralmente en su sitio web, del número de usuarios afectados por casos cubiertos por la Ley, señalando montos involucrados y plazos de respuesta. Además deberá informarse de ello a la CMF.
- Se aclara que los plazos de días hábiles que establece la Ley se regirán conforme a lo dispuesto en la Ley General de Bancos, no considerando los sábados, domingos ni festivos u otros que no correspondan a días hábiles bancarios.

* * *