Biblioteca del Congreso Nacional de Chile Legislación chilena

Tipo Norma	:Ley 20009
Fecha Publicación	:01-04-2005
Fecha Promulgación	:18-03-2005
Organismo	:MINISTERIO DE HACIENDA
Título	: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.
Tipo Versión	:Última Versión De : 29-05-2020
Inicio Vigencia	:29-05-2020
Id Norma	:236736
Ultima Modificación	:29-MAY-2020 Ley 21234
URL	:https://www.leychile.cl/N?i=236736&f=2020-05-29&p=

LEY NUM. 20.009

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.

Ley 21234
Art. 1 N° 1
D.O. 29.05.2020

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente

Proyecto de ley:

Título I
Del ámbito de aplicación y reglas generales

Ley 21234
Art. 1 N° 2
D.O. 29.05.2020

Artículo 1.- Esta ley regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, en adelante conjuntamente, las "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, en relación con el respectivo giro de emisión u operación de dichos instrumentos. También regula el régimen de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados, salvo disposición expresa en contrario.

Ley 21234
Art. 1 N° 2
D.O. 29.05.2020

Asimismo, se aplicará a los fraudes en transacciones electrónicas. Para efectos de esta ley, se entenderá por tales aquellas 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, tales como instrucciones de cargo en cuentas propias para abonar cuentas de terceros, incluyendo pagos y cargos automáticos, transferencias electrónicas de fondos, avances en efectivo, giros de dinero en cajeros automáticos y demás operaciones electrónicas contempladas en el contrato de prestación de servicios financieros respectivo. Se comprenden dentro de este concepto las transacciones efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar dispuesto por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero

correspondiente.
Para efectos de esta ley, las tarjetas de pago y sistemas de transacciones electrónicas podrán designarse en forma conjunta como "medios de pago".
Los plazos de días hábiles que establece esta ley no considerarán los sábados, domingos ni festivos u otros que no correspondan a días hábiles bancarios conforme a lo previsto en el artículo 38 de la Ley General de Bancos.

Artículo 2.- Los titulares o usuarios de medios de pago, así como los titulares de otras cuentas o sistemas similares que permitan efectuar transacciones electrónicas, en adelante referidos en forma conjunta como los "usuarios", podrán limitar su responsabilidad, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso oportuno al emisor.
Ley 21234 Art. 1 N° 2 D.O. 29.05.2020
El emisor o prestador del servicio financiero de pagos electrónicos de dichos medios de pago, en adelante, referidos en forma conjunta como los "emisores", deberá proveer al usuario, todos los días del año, las veinticuatro horas del día, de canales o servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan efectuar y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al usuario un número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso, procediendo de inmediato al bloqueo respectivo del medio de pago, en lo referido a su funcionalidad para efectuar pagos o transacciones electrónicas.
Además, el emisor deberá enviar al usuario, de la manera más expedita posible, y a través del medio que el usuario hubiere acordado o registrado con el respectivo emisor, una comunicación que incluya el número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso. En todo caso, la falta de dicha comunicación no afectará la validez del aviso efectuado por el usuario.

Artículo 3.- En el caso de que los medios de pago a que se refiere esta ley sean utilizados con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, el emisor será responsable de tales operaciones y sus consecuencias económicas, en virtud de lo señalado en el artículo anterior.
Ley 21234 Art. 1 N° 2 D.O. 29.05.2020
Por ende, el usuario del respectivo medio de pago quedará liberado de responsabilidad por estos conceptos, sin perjuicio de la responsabilidad penal que pudiere corresponderle con motivo del extravío, hurto, robo o fraude respectivo.
Las cláusulas de los contratos que impongan el deber de prueba sobre el usuario, por operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, no producirán efecto alguno y se tendrán por no escritas.

Artículo 4.- Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2 de esta ley, el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en el plazo de treinta días hábiles siguientes al aviso.
Ley 21234 Art. 1 N° 2 D.O. 29.05.2020
El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario.
En relación con las operaciones no autorizadas incluidas en el reclamo, se considerará especialmente la circunstancia de que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones sospechosas, y que exista constancia de su recepción por parte del usuario, conforme al contrato de prestación de

servicios financieros correspondiente.
Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso conforme a lo previsto en el artículo 2 de esta ley.
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.
El solo registro de las operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que esta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito.

Título II
De la cancelación de cargos o restitución de fondos

Ley 21234
Art. 1 N° 2
D.O. 29.05.2020

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.

Ley 21234
Art. 1 N° 2
D.O. 29.05.2020

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 1º del Título IV de la ley Nº 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.

Artículo 6.- Los emisores, operadores, comercios y otros establecimientos afiliados a un sistema de tarjetas de

pago, así como las demás entidades que intervengan o presten servicios asociados a pagos y transacciones electrónicas, u otros sistemas de características similares, deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos descritos en esta ley conforme a la legislación y normativa que les resulte aplicable, y resguardando la prestación segura del respectivo servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la ley Nº 19.496.

Ley 21234
Art. 1 N° 2
D.O. 29.05.2020

En el caso de los emisores u operadores, según corresponda, dichas medidas de seguridad deberán considerar, al menos, lo siguiente:

a) Contar con sistemas de monitoreo que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del usuario.

b) Implementar procedimientos internos para gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de monitoreo.

c) Identificar patrones de potenciales fraudes, conforme a las prácticas de la industria y recomendaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.

d) 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.

El órgano fiscalizador competente, a través de la normativa que dicte, recomendará lo señalado en las letras a), b), c) y d) respecto de los emisores sujetos a su supervisión.

La falta o deficiencia de tales medidas será considerada para la determinación de las responsabilidades correspondientes a cada uno de ellos, que pudiere perseguir en su contra el usuario u otro afectado.

Lo indicado es sin perjuicio de la posibilidad de que los emisores puedan perseguir el cumplimiento de la obligación de restitución o reembolso que corresponda, por cancelaciones de cargos o devoluciones de fondos, en base a los estándares y procedimientos de seguridad exigibles a cada una de las entidades antes indicadas, de conformidad con esta ley, las demás leyes y regulaciones aplicables, teniendo presente los términos y condiciones contractuales que los vinculen, en cada caso.

Título III
De la responsabilidad por fraude en tarjetas de pago y transacciones electrónicas

Ley 21234
Art. 1 N° 2
D.O. 29.05.2020

Artículo 7.- Las conductas que a continuación se señalan constituyen delito de uso fraudulento de tarjetas de pago y transacciones electrónicas y se sancionarán con la pena de presidio menor en su grado medio a máximo y multa correspondiente al triple del monto defraudado:

Ley 21234
Art. 1 N° 2
D.O. 29.05.2020

a) Falsificar tarjetas de pago.

b) Usar, vender, exportar, importar o distribuir tarjetas de pago falsificadas o sustraídas.

c) Negociar, en cualquier forma, tarjetas de pago falsificadas o sustraídas.

d) 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.

e) Negociar, en cualquier forma, con los datos, el

número de tarjetas de pago y claves o demás credenciales de seguridad o autenticación para efectuar pagos o transacciones electrónicas, con el fin de realizar las operaciones señaladas en el literal anterior.

f) Usar maliciosamente una tarjeta de pago o clave y demás credenciales de seguridad o autenticación, bloqueadas, en cualquiera de las formas señaladas en las letras precedentes.

g) Suplantar la identidad del titular o usuario frente al emisor, operador o comercio afiliado, según corresponda, para obtener la autorización que sea requerida para realizar transacciones.

h) Obtener maliciosamente, para sí o para un tercero, el pago total o parcial indebido, sea simulando la existencia de operaciones no autorizadas, provocándolo intencionalmente, o presentándolo ante el emisor como ocurrido por causas o en circunstancias distintas a las verdaderas.

Asimismo, incurrirá en el delito y sanciones que establece este artículo el que mediante cualquier engaño o simulación obtenga o vulnere la información y medidas de seguridad de una cuenta corriente bancaria, de una cuenta de depósito a la vista, de una cuenta de provisión de fondos, de una tarjeta de pago o de cualquier otro sistema similar, para fines de suplantar al titular o usuario y efectuar pagos o transacciones electrónicas.

Título IV
De la investigación y sanción de los delitos

Ley 21234
Art. 1 N° 2
D.O. 29.05.2020

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.

Ley 21234
Art. 1 N° 2
D.O. 29.05.2020

De igual forma, cumpliéndose las mismas condiciones establecidas en el inciso anterior, el Ministerio Público, siempre que cuente con autorización judicial, podrá utilizar las técnicas especiales de investigación consistentes en entregas vigiladas y controladas, el uso de agentes encubiertos e informantes, en la forma regulada por los artículos 23 y 25 de la ley Nº 20.000, siempre que fuere necesario para lograr el esclarecimiento de los hechos, establecer la identidad y la participación de personas determinadas en éstos, conocer sus planes, prevenirlos y comprobarlos.

Los resultados de las técnicas especiales de investigación establecidas en este artículo no podrán ser utilizados como medios de prueba en el procedimiento cuando ellos hubieren sido obtenidos fuera de los casos o sin haberse cumplido los requisitos que autorizan su procedencia.

Artículo 9.- Las penas establecidas en el artículo 7 de la ley se aplicarán sin perjuicio de las eventuales sanciones que también corresponda aplicar por los delitos contemplados en la ley Nº 19.223, o aquella que la modifique, reemplace o sustituya en materia de delitos informáticos o ciberdelincuencia.

Ley 21234
Art. 1 N° 2

Disposiciones finales

D.O. 29.05.2020
Ley 21234
Art. 1 N° 2
D.O. 29.05.2020

Artículo 10.- Los emisores deberán bloquear todos aquellos medios de pago que se encuentren inactivos por más de 12 meses consecutivos. En el caso de que procedan a bloquear algún medio de pago, ello deberá ser notificado al usuario de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2.

Ley 21234
Art. 1 N° 2
D.O. 29.05.2020

Artículo 11.- Las entidades emisoras señaladas en el artículo 1 de la presente ley deberán informar semestralmente, en sus respectivos sitios electrónicos, acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por el presente cuerpo legal, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones. Además, deberán enviar la información de manera desagregada a la Comisión para el Mercado Financiero.

Ley 21234
Art. 1 N° 2
D.O. 29.05.2020

Y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévese a efecto como Ley de la República.

Santiago, 18 de marzo de 2005.- RICARDO LAGOS ESCOBAR, Presidente de la República.- Nicolás Eyzaguirre Guzmán, Ministro de Hacienda.- Jorge Rodríguez Grossi, Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., María Eugenia Wagner Brizzi, Subsecretaria de Hacienda.