Ley 20009

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.

MINISTERIO DE HACIENDA

Fecha Publicación: 01-ABR-2005 | Fecha Promulgación: 18-MAR-2005
Tipo Versión: Última Versión De : 30-MAY-2024
Ultima Modificación: 30-MAY-2024 Ley 21673
Url Corta: {"error":"HTTPSConnectionPool(host='api.short.io', port=443): Read timed out. (read timeout=10)"}

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

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

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

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

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 sesenta días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario.

Ley 21673
Art. 4° Nº 1 a
D.O. 30.05.2024

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.

Ley 21673
Art. 4° Nº 1 b
D.O. 30.05.2024

Con todo, para la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, el usuario deberá realizar una denuncia por los hechos constitutivos del delito de fraude ante al menos uno de los siguientes organismos: el Ministerio Público, funcionarios de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones, o ante cualquier tribunal con competencia criminal, en los términos establecidos por el artículo 173 del Código Procesal Penal, y deberá entregar un respaldo al emisor antes del plazo dispuesto en el artículo 5 para la referida cancelación o restitución. Si vencido el plazo para la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos el usuario no hubiere presentado respaldo de haber realizado la denuncia correspondiente, el emisor retendrá los fondos hasta la presentación del referido respaldo por parte del usuario, y dispondrá de veinticuatro horas desde su presentación para la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos. Si transcurridos treinta días corridos desde el reclamo del usuario este no hubiere presentado respaldo de haber realizado la denuncia correspondiente, se entenderá que se retracta del reclamo y no procederá la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos.

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 ella fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre. Tratándose de un pago o transferencia electrónica iniciada a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos,

corresponderá a dicho proveedor demostrar que, dentro de su ámbito de competencia, la operación fue autorizada por el usuario y registrada conforme a lo instruido por este último.

Ley 21521
Art. 38 N° 1
D.O. 04.01.2023

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.

La Comisión para el Mercado Financiero, mediante norma de carácter general, establecerá estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación. A través de la referida norma de carácter general, la Comisión determinará los supuestos de uso y transacciones en que resulte obligatorio por parte del emisor el uso de autenticación reforzada.

Ley 21673
Art. 4° Nº 1 c
D.O. 30.05.2024
NOTA

Para estos efectos, se entenderá por autenticación el procedimiento que permita al emisor comprobar la identidad del usuario o la validez de la utilización de un medio de pago, incluida la utilización de credenciales de seguridad personalizadas del usuario, y por autenticación reforzada, la utilización de al menos dos factores de autenticación, sea de conocimiento, posesión o inherencia, diferentes e independientes entre sí, para el acceso o utilización de los medios de pago, cuentas o sistemas similares que permitan efectuar pagos o transacciones electrónicas.

El emisor será responsable de los perjuicios que se deriven por el incumplimiento de los estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación que determine la Comisión.

NOTA

El inciso primero del artículo tercero transitorio de la Ley 21673, publicada el 30.05.2024, dispone que lo dispuesto en los incisos noveno, décimo y final, nuevos, del presente artículo, comenzará a regir al momento de la publicación de las referidas normas de carácter general por parte de la Comisión para el Mercado Financiero, las que deberán ser dictadas dentro de los doce meses siguientes a la publicación de la presente ley.

Artículo 4 bis.- Los usuarios deberán informarse y adoptar todas las medidas necesarias para prevenir el uso indebido, el fraude u otros riesgos afines a la utilización de los medios de pago a que se refiere esta ley y los mecanismos de autenticación asociados.

Ley 21673
Art. 4° Nº 2
D.O. 30.05.2024

Para estos efectos, las entidades reguladas por esta ley deberán proporcionar, de manera periódica, clara, accesible y actualizada, toda la información necesaria sobre las medidas de seguridad y las instrucciones de uso seguro a sus usuarios, promoviendo las prácticas responsables en el manejo de los medios de pago.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

Título II
De la cancelación de cargos o restitución de fondos

Ley 21234
Art. 1 N° 2
D.O. 29.05.2020

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 o desde que se hubiere producido el daño patrimonial. Si la operación reclamada consistiere en giros en avances en efectivo o cajeros automáticos, el plazo para la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos será de quince días hábiles.

Ley 21673
Art. 4° Nº 3
D.O. 30.05.2024

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 de esta ley.

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. 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 los Párrafos 1° y 2° 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

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

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", previa consulta a la Comisión para el Mercado Financiero, definirá uno o más umbrales de restitución de acuerdo con lo establecido en este artículo. El o los umbrales podrán ser diferenciados para distintos medios de pago y productos, y podrán 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. Con todo, el o los umbrales establecidos no podrán ser inferiores a 15 unidades de fomento, ni superiores a 35 unidades de fomento. El o los umbrales deberán ser revisados por los Ministerios de Hacienda y de Economía, Fomento y Turismo al menos anualmente, y podrá determinarse fundadamente la mantención del o los umbrales vigentes o el cambio de uno o más de ellos.

Artículo 5 bis.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, si hubiere antecedentes suficientes de la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, el emisor podrá suspender la cancelación de cargos y/o la 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.

Ley 21673
Art. 4° Nº 4
D.O. 30.05.2024

El emisor deberá solicitar al juez de policía local competente, dentro de los tres 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 o culpa grave 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, dentro de un plazo de diez días hábiles.

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 5 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. Respecto del monto que exceda dicha cantidad, el emisor podrá continuar con la demanda de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 5 anterior, o restituir y/o

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

cancelar los cargos correspondientes.

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 o culpa grave 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 reajustados, 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 o culpa grave 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 y los fondos que le hubieren sido restituidos y/o cancelados, de conformidad con el inciso tercero de este artículo, si la suspensión no hubiere sido concedida.

Con todo, procederá siempre la suspensión de la cancelación de cargos y/o restitución de los fondos cuando el usuario tuviere uno o más procedimientos en curso, de conformidad con lo establecido en el artículo 5 de esta ley, en cuyo caso el emisor deberá informar al usuario de dichas circunstancias y presentar los antecedentes al juez de policía local respectivo debiendo acumularse los autos y resolverse en una misma sentencia por el juez respectivo. Asimismo, procederá siempre la referida suspensión cuando, ante una citación del juez de policía local dentro del procedimiento, el usuario se encontrare en rebeldía.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

Artículo 5 ter.- 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:

Ley 21673
Art. 4° Nº 5
D.O. 30.05.2024

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

b) Que la operación desconocida haya sido realizada exclusivamente entre cuentas de su titularidad y de su cónyuge o conviviente civil, o de parientes por consanguinidad en toda la línea recta y la colateral hasta el cuarto grado inclusive, o bien por afinidad en toda la línea recta y la colateral hasta el segundo grado inclusive.

c) Que los fondos transferidos hayan sido enviados a una o más cuentas registradas con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación al desconocimiento de la operación por el usuario, o se hubiere realizado transferencias a la o las cuentas de destino dos o más veces antes de las cuarenta y ocho horas previas al desconocimiento de la operación.

d) Que el usuario haya reconocido expresamente haber entregado sus claves voluntariamente a terceros, a sabiendas de que podrán ser usadas para giros o transacciones.

e) Que el usuario tenga una o más sentencias firmes en el período de cinco años, en que se reconozca la existencia de dolo o culpa grave, en los términos del artículo 5.

f) Si el emisor tuviere indicios suficientes de coordinación maliciosa entre los usuarios para reclamar una o más operaciones en una misma oportunidad.

g) Si el emisor tuviere indicios suficientes de que fue el mismo usuario quien realizó la operación reclamada en canales físicos previo a la solicitud de restitución y/o cancelación de cargos.

h) Si la operación desconocida hubiere sido realizada con autenticación reforzada, en los términos del artículo 4 de esta ley, siendo al menos uno de los factores de autenticación de inherencia. Sin perjuicio de lo anterior, si la operación desconocida hubiere sido realizada con autenticación reforzada, en los términos del referido artículo, considerando sólo factores de posesión o conocimiento, podrá servir como base de presunción judicial.

Artículo 5 quáter.- El emisor deberá reportar a la Comisión para el Mercado Financiero, en el tiempo y forma que ésta determine a través de norma de carácter general, 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.

Ley 21673
Art. 4° Nº 6
D.O. 30.05.2024
NOTA

Conforme a lo anterior, los emisores deberán remitir a la Comisión copia autorizada de las resoluciones judiciales ejecutoriadas que pongan término a los procedimientos judiciales referidos en el inciso anterior. Dichas

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

resoluciones judiciales quedarán a disposición del público, especialmente para permitir verificar las hipótesis de reincidencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 5 ter.

NOTA

El inciso segundo del artículo tercero transitorio de la Ley 21673, publicada el 30.05.2024, dispone que la obligación de los emisores de informar a la Comisión para el Mercado Financiero los casos en que solicite judicialmente la suspensión de la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos así como la remisión de las resoluciones judiciales ejecutoriadas que pongan término a dichos procedimientos judiciales, contemplada en el inciso primero del presente artículo, comenzará a regir el primer día del séptimo mes posterior a la emisión de la norma de carácter general referida en el mismo artículo, por parte de la Comisión para el Mercado Financiero, la que deberá ser dictada dentro de los seis meses siguientes a la publicación de la presente ley. En tanto, lo dispuesto en el inciso segundo del mismo artículo, entrará en vigencia transcurrido un año contado desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.

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, incluyendo los proveedores de servicios de iniciación de pagos, deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos descritos en esta ley y el resguardo de la privacidad de los datos de los titulares o usuarios de medios de pago conforme a la legislación y normativa que les resulte aplicable, y velarán por la prestación segura del respectivo servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la ley N° 19.496.

Ley 21521
Art. 38 N° 3
D.O. 04.01.2023

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.

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, de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero. Para ello, la Comisión podrá requerir de los emisores toda la información y antecedentes que estime necesarios para determinar el cumplimiento de las obligaciones.

Ley 21673
Art. 4° Nº 7
D.O. 30.05.2024

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 y responsabilidad que les competen 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 21673
Art. 4° Nº 8
D.O. 30.05.2024

a) Usar maliciosamente una tarjeta de pago o clave y demás credenciales de seguridad o autenticación, bloqueadas para realizar pagos, transacciones electrónicas, giros en cajeros automáticos, o cualquier otra operación que corresponda exclusivamente al titular o usuario de ellas.

b) Obtener maliciosamente, para sí o para un tercero, la cancelación indebida de los cargos o la restitución indebida de fondos a que se refiere el artículo 5 de esta ley, sea proporcionando datos o antecedentes falsos en la declaración jurada a que se refiere el artículo 4 de esta ley, desconociendo falsamente una o más operaciones con medios de pago de su titularidad, simulando la existencia de operaciones no autorizadas, provocándolas intencionalmente, o presentándolas ante el emisor como ocurridas por causas o en circunstancias distintas a las verdaderas.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

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
D.O. 29.05.2020

Disposiciones finales

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

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

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.