



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N.º

SANTIAGO,

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE FRAUDE EN MEDIOS DE PAGO.**

VISTOS:

Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; el D.F.L. N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; la Ley N° 21.398 que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del D.F.L N° 29 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

2.- Que, la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

3.- Que, en virtud de lo considerado previamente, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos fundados como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

4.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N°35992824, ingresada por el solicitante mediante la plataforma Simple, dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.



5.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

1º APRUÉBASE el presente Dictamen denominado "Dictamen Interpretativo sobre fraude en medios de pago", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE FRAUDE EN MEDIOS DE PAGO

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N°35992824 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de las normas relativas al procedimiento de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago y transacciones electrónicas contenido en la Ley N°20.009, a la luz de las disposiciones contenidas en la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPDC").

En específico, se consulta si es legítimo que una institución financiera no catalogue como fraude una reclamación realizada; cuales son las opciones del consumidor en dicha circunstancia; cuales son las acciones que podría realizar el Servicio en estos casos; y sobre la obligación de las entidades financieras de informar claramente sobre cómo opera el procedimiento en caso de fraude bancario.

II. Interpretación jurídica

Las bases del ordenamiento jurídico obligan a interpretar las normas como parte de un "sistema normativo", unitario, armónico, completo y coherente. De este modo, no es de extrañar que lo que se suele llamar "derecho del consumidor" se encuentre repartido en diversos cuerpos normativos; pero que, sin embargo, componen un **único sistema de protección de los derechos de las personas consumidoras**.

Así, el legislador, en el artículo 58 letra b) de la LPDC, estableció que corresponderá al SERNAC: "Interpretar Administrativamente **la normativa de protección de los derechos de los consumidores** que le corresponde vigilar", no limitándose a la mera interpretación de la Ley N°19.496, sino ampliándola respecto de toda la normativa sobre protección del consumidor que se encuentra dispersa en diferentes cuerpos normativos del ordenamiento jurídico. Reafirma lo anterior, el artículo 3º inciso final que dispone "Asimismo son derechos de todo consumidor los consagrados en leyes, reglamentos y



demás normativas que contengan disposiciones relativas a la protección de sus derechos”.

En atención a ello, en lo aquí pertinente, este Servicio procede a interpretar la normativa contenida en la Ley N°20.009, la cual, sin encontrarse materialmente en la LPDC, establece derechos y forma parte integrante del sistema de protección de los derechos de las personas consumidoras en Chile.

Dicho lo anterior, debe tenerse en consideración que la Ley N° 20.009, modificada por la Ley N° 21.234 y posteriormente por la Ley N° 21.673, establece un régimen de limitación de responsabilidad para los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, en caso de extravío, hurto, robo o fraude. De acuerdo con su Artículo 1°, esta normativa se aplica, de manera general, a los “medios de pago”, concepto que comprende las “tarjetas de pago”, siendo éstas tarjetas de crédito, débito, con provisión de fondos o cualquier otro sistema similar, así como a transacciones electrónicas, entendidas como operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos, abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, y otras cuentas de pago, incluyendo operaciones realizadas mediante plataformas electrónicas y cajeros automáticos y sistemas similares

Junto con lo anterior, el artículo 2° de la Ley N°20.009 establece que los titulares o usuarios de los medios de pago podrán limitar su responsabilidad dando aviso oportuno al emisor de la ocurrencia de alguna de las circunstancias indicadas en la Ley, siendo éste un hito relevante para la contabilización de los plazos contenidos en la normativa en comento. De acuerdo al artículo 3°, lo anterior implica que los titulares o usuarios **no serán responsables de las operaciones realizadas con posterioridad al aviso.**

Respecto al procedimiento asociado a aquellas operaciones anteriores al aviso, en las que el consumidor desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, se encuentra regulado en el artículo 4°. La norma prescribe que el titular o usuario del medio de pago debe reclamar dichas operaciones al emisor, en un plazo de 30 días hábiles contabilizados desde el aviso. El consumidor puede incluir en su reclamo al emisor, operaciones no autorizadas realizadas en los 60 días corridos anteriores al aviso, no obstante, para hacer efectiva la reclamación, el emisor puede solicitar al usuario que suscriba una declaración jurada simple que contenga los siguientes elementos: monto reclamado, fecha de la operación, producto y medio a través del cual se realizó el fraude.

Por otra parte, el inciso 4° del artículo 4° establece que, **para la procedencia de la cancelación de cargos y/o restitución fondos, es obligación del consumidor realizar una denuncia por los hechos constitutivos de fraude** ante 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, **entregando un respaldo al emisor antes del plazo dispuesto en el artículo 5°** para la referida cancelación o restitución. El efecto del incumplimiento de esta obligación también se encuentra regulado: si



transcurridos 30 días corridos desde el reclamo, entendido como la fecha de la presentación de la declaración jurada si el proveedor lo exigiera, o desde la fecha del aviso en su defecto, el usuario 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.

Por su parte, el artículo 5° establece los plazos para dicha restitución o cancelación, así como los umbrales para el reembolso parcial o total, permitiendo al emisor acudir al Juzgado de Policía Local en caso de que cuente con antecedentes suficientes de que hubo dolo o culpa grave por parte del usuario. Esta normativa contempla, entre otros aspectos, la facultad del emisor para impugnar un reclamo efectuado por el consumidor únicamente a través de la interposición de una acción judicial ante el Juzgado de Policía Local que corresponda a la comuna del domicilio del consumidor, para lo cual deberá probar que este último ha incurrido en dolo o culpa grave a través de los antecedentes que disponga de la operación efectuada. Este procedimiento se rige, expresamente, por los párrafos 1° y 2° del Título IV de la LPDC.

1. Sobre la legitimidad de la decisión de una institución financiera de no catalogar como fraude una reclamación realizada.

La normativa en comento establece que, si el titular o usuario del medio de pago ha cumplido con todos los requisitos contemplados en la normativa para considerar que una reclamación ha sido efectivamente realizada, no existe la posibilidad de que el proveedor, unilateralmente, pueda desconocer la aplicación de la Ley N°20.009 a dicha reclamación. Esta interpretación se mantiene, incluso cuando el emisor posea indicios de culpa grave o dolo por parte del consumidor o se configure alguna de las presunciones de dolo o culpa grave contenidas en el artículo 5 ter de la Ley.

Dado lo anterior, si el proveedor considera que no existe fundamento para que proceda la cancelación de cargos y/o restitución de fondos, necesariamente debe sujetarse a los mecanismos específicos contemplados en la norma, los cuales siempre involucran a un órgano jurisdiccional para que determine, de acuerdo al procedimiento judicial, si procede cancelación de cargos y/o restitución de fondos. Por tanto, un proveedor, a priori, no se encuentra autorizado por la normativa en análisis para descartar, de manera unilateral, la aplicación de la Ley N°20.009.

A mayor abundamiento, el artículo 4° de la ley de marras establece que, si el usuario desconoce haber autorizado una operación, es el emisor el que deberá probar que fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre, no bastando el mero registro de dicha operación para probar lo anterior o, incluso, para acreditar que el usuario actuó con culpa o descuido que le sea imputable.

2. De las opciones del consumidor



En caso que el consumidor se enfrente a un escenario adverso en cuanto a las decisiones adoptadas por su entidad financiera tiene la opción de reclamar ante este Servicio. Asimismo, al existir una infracción que se enmarca dentro de una relación de consumo, el consumidor podrá iniciar un procedimiento para la protección del interés individual, ante el Juez de Policía Local competente; oportunidad en la cual podrá además, reclamar los montos defraudados a título de indemnización de perjuicios, si es que estima que la falta de información de la entidad financiera recayó en la imposibilidad de obtener la restitución de los fondos de conformidad a la Ley N°20.009.

3. De las acciones del Servicio en la materia.

Cabe destacar que el artículo 6° de la Ley N°20.009, establece que los operadores, emisores y establecimientos afiliados a un sistema de tarjetas de pago, a todos quienes se les aplique esta normativa, deben velar por la prestación segura del servicio en los términos del artículo 23 de la Ley N°19.496, efectuando un reconocimiento directo a la normativa de protección a los derechos de los consumidores. En tal sentido, en el contexto de las operaciones reclamadas que surjan de una relación de consumo entre proveedores y consumidores, y considerando lo dispuesto tanto en el artículo 3° inciso 2° letra h) de la Ley N°19.496 y el inciso final del mismo, este Servicio puede ejercer todas las facultades otorgadas por el artículo 58 de la Ley N°19.496, tales como requerir información, requerir judicialmente la exhibición de documentos, denunciar por el interés general de los consumidores, demandar colectivamente a los proveedores e iniciar procedimiento voluntarios colectivos.

De esta manera, el SERNAC se encuentra permanentemente supervisando el mercado financiero a objeto de velar por la debida y de protección de los derechos de los consumidores pudiendo ejercer todas sus facultades legales mediante los distintos mecanismos que la legislación le franquea.

4. Sobre la obligación de las entidades financieras de informar claramente sobre cómo opera el procedimiento en caso de fraude bancario

La Ley N° 20.009 contiene diversas normas que imponen deberes de información a los proveedores financieros, especialmente respecto de mantener a disposición de los usuarios de canales o servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan efectuar y registrar los avisos, así como disponibilizar canales físicos y/o digitales para la suscripción de la declaración jurada simple, toda vez que es una prerrogativa del emisor el solicitar dicho documento.

Por su parte, el artículo 5°, en el marco del procedimiento de cancelación de cargos o restitución de fondos, también se imponen obligaciones específicas para comunicar a los usuarios respecto de las decisiones adoptadas en el marco de su reclamación, lo cual se reitera respecto del artículo 5° bis y el procedimiento de solicitud de suspensión contemplado en dicho artículo.



A lo anterior se suma la obligación impuesta por el legislador a los proveedores financieros de proporcionar información periódica, clara, accesible y actualizada, sobre medidas de seguridad e instrucciones de uso seguro a los usuarios. Dentro de éstas últimas es posible incluir aquellas tendientes a informar a los consumidores sobre las medidas a adoptar en caso de verse expuestos al extravío, hurto, robo o fraude en sus medios de pago, que corresponde al procedimiento reglado en la Ley N°20.009.

En este contexto, se podría plantear que la eventual práctica de no proporcionar información suficientemente clara a los usuarios sobre los requisitos y documentos necesarios para presentar una reclamación en los términos del artículo 4°; se soliciten más requisitos o documentos que los establecidos por la propia ley; o la posibilidad de que se rechace unilateralmente la restitución de los cargos o fondos sin recurrir al mecanismo judicial previsto, podrían constituir infracción a los Artículo 3 inciso primero en su letra b), que establece el derecho a la información veráz y oportuna que asiste al consumidor; y al artículo 23 inciso primero que establece el deber de profesionalidad del proveedor.

En base al derecho contenido en el Artículo 3 inciso primero letra b), el proveedor está obligado a entregarle al consumidor la información que necesita, en el momento que la requiera; como sería en este caso, la información referente al procedimiento de fraude en medios de pago, cuando se interpone una reclamación por este concepto. Esto debe incluir tanto como qué se entiende por un fraude, cuál es el procedimiento que va a seguir la tramitación del reclamo, qué documentos o trámites establecidos en la ley requiere y cuáles son las medidas que debe adoptar el consumidor al respecto.

Finalmente, el deber de profesionalidad del artículo 23 inciso primero, en relación al artículo 6° de la Ley N° 20.009, obliga al proveedor a actuar con un estándar mínimo de profesionalidad y seguridad en su actividad; sin causar menoscabo al consumidor por el actuar negligente. En base a ello, el proveedor debe determinar de forma diligente aquellos casos que se encuentran dentro de los supuestos de hecho que fundamentan la Ley N°20.009, e iniciar el procedimiento contemplado en dicha ley cuando dichos supuestos se cumplen.

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, este Servicio interpreta que, ante la existencia de reclamaciones por fraude en medios de pago de conformidad a la Ley N°20.009, los proveedores financieros deben cumplir con los deberes de información y profesionalidad que les impone la ley. El incumplimiento de dichos deberes no solo constituye una infracción a la LPDC, si no también, habilitan al consumidor para perseguir, vía indemnización de perjuicios, la restitución de los montos defraudados.





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del “Dictamen Interpretativo sobre fraude en medios de pago” será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3° ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

4° REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N.º 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto, a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**

**CAROLINA GONZÁLEZ VENEGAS
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

GGP/AGA/PUV/NOE

Distribución:

- Destinatario
- Dirección Nacional
- Gabinete
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Consumo Financiero
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- División de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía
- Fiscalía Administrativa
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas e imagen
- Direcciones Regionales
- Oficina de Partes y Gestión Documental



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/HVU8R0-092>