

A. ANTECEDENTES

A.1. Información del mercado

Considerando tarjetas de crédito tanto bancarias como no bancarias vigentes, se llega a un total aproximado de **25.150.884 tarjetas**, las cuales se pueden desglosar de la siguiente manera:

Tarjetas de Crédito Bancarias Vigentes¹

Emisor	Número de tarjetas vigentes		Total de tarjetas vigentes
	Titulares	Adicionales	
BANCO BICE	46.384	6.167	52.551
BANCO DE CHILE	1.448.609	192.567	1.641.176
BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	793.373	204.031	997.404
BANCO DEL ESTADO DE CHILE	1.213.456	55.318	1.268.774
BANCO FALABELLA	161.832	3.221	165.053
BANCO SANTANDER-CHILE	1.585.743	292.066	1.877.809
BANCO SECURITY	58.306	13.633	71.939
COOPEUCH	67.914	6.129	74.043
SCOTIABANK CHILE	521.959	184.770	706.729
BANCO INTERNACIONAL	2.820	213	3.033
ITAÚ-CORPBANCA	271.693	62.301	333.994
BANCO CONSORCIO	24	2	26
CAR S.A.	2.602.103	858.991	3.461.094
CONSORCIO TARJETAS DE CRÉDITO	2.574	263	2.837
CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.	1.988.516	296.657	2.285.173
Total general	10.765.306	2.176.329	12.941.635

¹ Informe de Tarjetas de Crédito. Emisores Bancarios. Septiembre 2018. Fuente Sbif.

Tarjetas de Crédito asociadas al retail²

Tarjetas de Crédito relacionadas al retail	Tarjetas Vigentes
ABCDIN/VISA	751.517
CMR FALABELLA CLÁSICA/VISA/MASTERCARD	3.821.042
CORONA MI SOLUCIÓN	369.398
CRUZ VERDE	1.023.046
FASHIONS PARK	782.191
HITES	560.281
LA POLAR PLUS/BLANC/VISA	876.846
LIDER MASTERCARD/PRESTO	1.405.087
SALCOBRAND/PREUNIC	1.636.365
TRICOT VISA	881.198
UNIMARC	102.278
TOTAL	12.209.249

Tarjetas de Débito vigentes³

Septiembre 2018	22.498.234
-----------------	------------

A.2. Reclamos

2018

Durante el año 2018⁴, el SERNAC ha recibido **5.454** reclamos en materia de fraude considerando banca y retail. De estos, se han recibido **3.084** reclamos en contra de entidades bancarias relacionadas con clonación-suplantación, de los cuales, 2077 casos (67%) corresponden a suplantación. En otras palabras, los casos ingresados por clonación en banca llegan a un 33%.

² Información correspondiente al número de tarjetas vigentes informadas a Sernac a junio del 2018 para efectos de construcción de ranking, considera adicionales y titulares.

³ Informe de Tarjetas de Débito y ATM. Septiembre 2018. Fuente Sbf.

⁴ Considera reclamos hasta el 15/11/2018.

Minuta Proyecto de ley que modifica la ley N° 20.009 que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjeta de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas. Boletín 11.078-03

Total general	2077	100
BANCOESTADO (BANCO DEL ESTADO - CAJA VECINA Y SERVIESTADO)	892	42,9
BANCO SANTANDER BANEFE - MASTERCARD BATA - PREUNIC - MONSERF	353	17,0
BANCO DE CHILE - CREDICHILE - BANCO EDWARDS - CITI- TARJETAS DE CH	269	13,0
BANCO ITAU CORPBANCA Y BANCO CONDELL- TARJETA DE CREDITO MAS	227	10,9
BANCO BCI - TBANC - NOVA - BCI LEASING	104	5,0
BANCO BBVA (NO USAR, EN PROCESO DE DESACTIVACION, FUSIONADO C	84	4,0
BANCO FALABELLA - TARJETA DE CREDITO VISA BANCO FALABELLA	82	3,9
BANCO SCOTIABANK-SCOTIABANK AZUL (EX BBVA)-BANCO DESARROLLO	48	2,3
BANCO BICE	8	0,4
BANCO RIPLEY	4	0,2
BANCO SECURITY	4	0,2
BANCO CONSORCIO	1	0,0
BANCO INTERNACIONAL	1	0,0

Del total de reclamos 2018 relacionados con suplantación, un 66% no fueron acogidos y un 25 % sí se acogen. El resto está en tramitación, fue derivado, no procede, no existían antecedentes suficientes para tramitar, o no fueron respondidos.

Total general	2077	100
PROVEEDOR NO ACOGE	1380	66,4
PROVEEDOR ACOGE	521	25,1
(en blanco)	125	6,0
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	30	1,4
DERIVADO	14	0,7
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	7	0,3

Durante el mismo año 2018, el SERNAC recibió **2.370** reclamos en contra tarjetas de crédito relacionadas al retail, por clonación-suplantación, de los cuales, 1623 casos (68,5%) corresponden a suplantación, siendo CMR Falabella la entidad más reclamada, con un 28.2% de casos este año.

Total General	1623	100%
CMR FALABELLA - CMR FALABELLA VISA	459	28,28%
CAT/TARJETAS JUMBO, PARIS, EASY, T.BUS, CENCOSUD VISA, MASTERCARD	416	25,63%
RIPLEY - CAR	332	20,46%
LIDER MASTERCARD- TARJETA PRESTO	209	12,88%
ABCDIN (COFISA) Y SEGUROS	79	4,87%

⁵ Considerar que Banco Estado posee aproximadamente 10 millones de Cuentas Rut, según datos de la memoria integrada del banco año 2017.

Minuta Proyecto de ley que modifica la ley N° 20.009 que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjeta de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas. Boletín 11.078-03

LA POLAR (INVERSIONES SCG S.A - INVERSIONES LP S.A)	52	3,20%
CORONA	31	1,91%
TRICOT - TRICARD VISA	12	0,74%
HITES - INVERSIONES Y TARJETAS	12	0,74%
SOLVENTA-CRUZ VERDE	10	0,62%
UNICARD-UNIMARC	5	0,31%
SALCOBRAND- PREUNIC	4	0,25%
FASHIONS PARK - KIMCO	2	0,12%

2017

Durante el año 2017, el SERNAC recibió **3.127** reclamos en contra de **entidades bancarias** relacionadas con clonación-suplantación. Del total de reclamos en 2017, 1290 casos (41%) fueron por suplantación y 1.837 (59%) corresponden a clonación.

En cuanto a las tarjetas de crédito relacionadas al Retail, se recibieron **2.462** reclamos, de éstos, 1.285 casos (52%) fueron por suplantación y por lo tanto 1.177 reclamos fueron por clonación.

A.3. Relación entre reclamos y productos

Banca

Reclamos de Fraude en Banca / Tarjeta de Crédito	Cifras 2017	Cifras 2018
N° Reclamos de Tarjeta de Crédito	966	904
N° de Tarjetas de Crédito vigentes ⁶	6.996.630	7.121.325
Ratio	0,014%	0,013%

Reclamos de Fraude en Banca / Tarjeta de Débito	Cifras 2017	Cifras 2018
N° Reclamos de Tarjeta de Débito	1120	1047
N° de Tarjetas de Débito vigentes ⁷	21.611.593	22.424.822
Ratio	0,005%	0,005%

⁶ No considera tarjetas de crédito de Coopeuch, CAR y CAT.

⁷ No considera Coopeuch.

Minuta Proyecto de ley que modifica la ley N° 20.009 que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjeta de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas. Boletín 11.078-03

Reclamos de Fraude en Banca / Cuenta Corriente	Cifras 2017	Cifras 2018
N° Reclamos de Cuenta Corriente	608	781
N° de Cta Cte vigentes ⁸	3.823.293	4.020.249
Ratio	0,016%	0,019%

Retail

Reclamos de Fraude TC Retail	Cifras 2017	Cifras 2018
N° Reclamos tarjeta de crédito	2462	2370
N° de tarjetas vigentes con saldo ⁹	9.476.915	9.986.264
Ratio	0,03%	0,02%

A.4 Antecedentes judiciales Sernac

Entre el año 2016 y octubre del 2018, el SERNAC ha interpuesto más de 320 denuncias de interés general (JIG), en contra de entidades financieras, por fraudes (clonación, suplantación, no reconocimiento de deuda, entre otros) relacionados a distintos productos financieros, tanto en el retail como en la banca.

Del total de denuncias, Banco Estado concentró el 26% de ellas, seguido por CAR (Ripley) con una participación de un 14%.

Proveedor Bancario	número de denuncias
Banco Estado	84
Banco de Chile	30
BBVA	35
Banco Santander	24
Banco Falabella	13
bci	1
Consorcio	2
Itaú	1

Tarjetas de crédito asociada al retail	número de denuncias
CAR	45
CAT/CENCOSUD	35
CMR Falabella	34
Líder	10
ABC DIN	8

⁸ Fuente Sbf.

⁹ Considera tarjetas con saldo informadas a Sernac (dic 2017 y jun 2018).

Minuta Proyecto de ley que modifica la ley N° 20.009 que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjeta de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas. Boletín 11.078-03

En el mes de septiembre de 2018, SERNAC presentó una demanda colectiva, en contra de Banco Itaú-Corpbanca, el propósito de esta acción es que la entidad bancaria responda a un grupo de consumidores que señalan haber sido defraudados con hasta 12 millones de pesos en algunos casos.

Mediante, más de 100 reclamos, los consumidores indicaron al SERNAC que habían sido víctimas de transacciones fraudulentas, mediante la aprobación automática de créditos, avances en tarjeta de crédito, utilización de dineros depositados y líneas de crédito, entre otros, por montos que posteriormente eran transferidos a cuentas de desconocidos. Operaciones, que los consumidores aseguran no haber efectuado y de las que se enteraron cuando revisaban sus estados de cuentas, y solo en casos aislados, se efectuaron avisos, a sus teléfonos móviles o correos electrónicos.

Este servicio, en la demanda iniciada, cuestiona el uso de mandatos amplios e indeterminados en los contratos, que habrían permitido que se extendieran a otros productos de forma automática y sin resguardos, dejando espacio para que se realizaran transferencias u otorgamientos de créditos no autorizados.

Por otra parte, tampoco actuaron los mecanismos internos para controlar acciones fraudulentas, como cotejar el historial del cliente; avisar de una transferencia o actividad inusual, o comprobar que el titular era quien estaba tomando créditos por altos montos, o realizando otro tipo de transacciones.

En este caso, se busca resguardar el derecho de los consumidores a servicios financieros seguros, y, el deber de profesionalidad de los proveedores de productos y servicios financieros, relativos a tomar todos los resguardos necesarios para cuidar, el patrimonio confiado por los consumidores.

A través de esta demanda, SERNAC ha solicitado se declare: la nulidad de las transacciones, el cese de las gestiones de cobranza y se otorguen las restituciones e indemnizaciones, derivadas todas y cada una, de las operaciones electrónicas no reconocidas, de los cargos y de los cobros que se han realizado, a los consumidores afectados.

B. Resumen Proyecto de Ley

1. Se amplía el ámbito de aplicación de la Ley 20.009, la actual ley resulta aplicable a operaciones realizadas con tarjetas de crédito; el proyecto incorpora el concepto de "medio de pago", como objeto genérico, en el que puedan identificarse no sólo las tarjetas de crédito, sino también, a otros sistemas que permitan la compra y venta de bienes y servicios, por ejemplo, a través de

Minuta Proyecto de ley que modifica la ley N° 20.009 que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjeta de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas. Boletín 11.078-03

transacciones electrónicas que no involucren tarjetas. Así también, incluye a las tarjetas de pago con provisión de fondos, y tarjetas de débito.

2. Se propone una ampliación del tipo penal y el aumento en las penas relacionadas a delitos de uso fraudulento de tarjetas de pago.

3. Se introducen modificaciones al actual régimen de exención de responsabilidad del usuario frente a los fraudes, abarcando todos aquellos supuestos en que el usuario o tarjetahabiente no ha tomado conocimiento del fraude, como lo son los supuestos de clonación de tarjetas o sustracción de credenciales para operaciones de pago electrónicas. A través, de la introducción de una nueva conducta tipificada como delito de uso fraudulento de tarjeta de pago (artículo 5, letra g).

4. Respecto al régimen de exención, de responsabilidad, es necesario que el consumidor, al momento de dar aviso del fraude bancario o a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes al aviso, en caso de robo, hurto o extravío desconozca las operaciones que no fueron realizadas por él, plazo que, en el caso de fraude, es de 30 días corridos, siguientes a la expedición del aviso o que haya tenido conocimiento de estas transacciones.

5. Además, establece una alteración al régimen de carga de la prueba, ya que, respecto de las operaciones desconocidas realizadas con anterioridad al aviso de extravío, robo o hurto, es el proveedor quien tiene que probar que no fueron realizadas por el consumidor.

6. Establece un plazo de tres días hábiles para la devolución de los importes, en casos de fraude.

7. Impone al proveedor la obligación de contar con medidas adecuadas de protección para el medio de pago, y lo hace responsable de todos los perjuicios causados por las deficiencias en sus mecanismos o sistemas de seguridad.

C. Observaciones al Proyecto de Ley:

- ✓ En relación, al desconocimiento de operaciones producto del extravío, hurto o robo de tarjetas de pago o servicios similares, el artículo 4° inciso 2° dispone: *"Tratándose de las operaciones anteriores a dicho aviso, el titular o usuario deberá reclamar al emisor aquellas que desconoce su autorización, en el mismo acto del aviso o **hasta cinco días hábiles** siguientes a su expedición"*

Resulta necesario aclarar, la naturaleza del plazo establecido, en el texto del proyecto, señalando expresamente, si producirá la caducidad, inoponibilidad o la prescripción, de la posibilidad de desconocer operaciones y que estas sean inmediatamente canceladas o bien se proceda a la restitución inmediata de los fondos, en plazo de 3 días establecido en el artículo 7° inciso primero del proyecto en comento. Se recomienda indicar la procedencia de la caducidad del mismo, en relación únicamente a la restitución legal dispuesta. Lo anterior, sin perjuicio de los plazos para interponer las acciones de la Ley 19.496.

- ✓ Así también, y en concordancia, con lo dispuesto en el artículo 6° inciso 1°, del proyecto, se propone que el plazo de 5 días hábiles, establecido en el artículo 4° inciso 2°, sea computado **"desde que el titular o usuario haya tenido conocimiento de las transacciones que desconoce"**.

Lo anterior en virtud de los derechos que asisten al consumidor, como el artículo 17A de la LPDC, que dispone: *"Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión deberán informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiéndose por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma."*, así también, aquellos derechos incorporados por la Ley 20.555, que incorpora, a través del artículo 17D a la Ley 19.496, la posibilidad de solicitar información a proveedores de servicios financieros, la cual debe ser otorgada en 3 días hábiles, y se refuerza en el reglamento n°44-2012, "Sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias" del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que en su artículo 25 inciso 2° señala: *"En el plazo de tres días hábiles desde la fecha de la solicitud presencial o desde la recepción en caso que se haya efectuado por otro medio de comunicación, el Emisor deberá entregar la información requerida con el contenido y la presentación indicada en el artículo 22, actualizada hasta la fecha de emisión de documento que contiene la información requerida."* Finalmente cabe hacer presente que el referido artículo 22, contiene el detalle pormenorizado de información, que debe ser

Minuta Proyecto de ley que modifica la ley N° 20.009 que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjeta de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas. Boletín 11.078-03

otorgada al consumidor, incluyendo cupo total, compras en cuotas y avances en efectivos realizados, con el producto tarjeta de crédito.

- ✓ Se propone incorporar en el artículo 8°, una referencia que indique la posibilidad de ejercer acciones por parte de los titulares o usuarios, en los plazos contemplados por la Ley Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores N°19.496.

Así también al respecto, es relevante tener a la vista los nuevos plazos y mecanismos de prueba que se incorporan en materia de consumo, con la entrada en vigencia de la Ley 21.081, que fortalece al Servicio Nacional del Consumidor, aumentando los plazos de prescripción de las acciones derivadas de aquellas conductas infraccionales, y permiten la utilización de un modelo de carga dinámica de la prueba, que permitirá sostener procesos judiciales más equitativos en esta materia, en donde la mayor cantidad de antecedentes probatorios, constan en poder de los proveedores que interactúan en toda la cadena de uso y disposición de fondos, a través de diversos medios de pago.