

Proyecto de ley, iniciado en Moción de los Honorables Senadores señor Araya, señora Rincón y señor Saavedra, que modifica la ley N° 20.009, en cuanto a la forma de denunciar los hechos constitutivos de fraude, en los términos que indica.

I. Estadísticas generales sobre denuncias

1. Carabineros de Chile

Las cifras contenidas en la cuenta pública del año 2023.¹

- Órdenes judiciales y del Ministerio Público: 1.554.914
- Denuncias telefónicas que dieron origen a un procedimiento: 1.638.818
- Comisaría Virtual:
 - o Denuncias: 9.589
 - o Constancias: 1.054.029
 - o Reclamos: 4.072

2. Policía de Investigaciones de Chile

Número de delitos denunciados ante la PDI:²

- Año 2023: 150.676
- Año 2022: 146.012

3. Ministerio Público

Por último, los datos del Ministerio Público son los siguientes:³

- Año 2024:⁴ 1.733.776

¹ [https://www.carabineros.cl/img/banner/archivos/303 Cuenta Publica 2023.pdf](https://www.carabineros.cl/img/banner/archivos/303_Cuenta_Publica_2023.pdf)

² [https://www.pdichile.cl/docs/default-source/cuenta- p%C3%BAblica/cuenta pública 2024.pdf?sfvrsn=7d336481_1](https://www.pdichile.cl/docs/default-source/cuenta-p%C3%BAblica/cuenta-p%C3%BAblica-2024.pdf?sfvrsn=7d336481_1)

³ <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/cuenta2025fn.jsp>

⁴ <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/estadisticas/index.do>

II. La denuncia

El artículo 172 del CPP establece que la investigación penal puede iniciarse de oficio por el ministerio público, por denuncia o por querrela. A su turno, la regla contenida en el artículo 173 previene que cualquier persona puede comunicar directamente al Ministerio Público el conocimiento que tuviere de la comisión de un hecho que revistiere caracteres de delito. También se puede formular la denuncia ante los funcionarios de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones, de Gendarmería de Chile en los casos de los delitos cometidos dentro de los recintos penitenciarios, o ante cualquier tribunal con competencia criminal, todos los cuales deberán hacerla llegar de inmediato al ministerio público.

III. Régimen de responsabilidad en las estafas por medios de pago electrónicos

1. La ley N° 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, en materia de límite de responsabilidad de los clientes prescribe lo siguiente:

*“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**.*

2. Efecto del aviso del cliente al emisor:

*“Artículo 3. - En 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. ”.*

3. La ley establece un régimen especial para las operaciones que se produzcan **antes**

del aviso al emisor:

“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.

El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los sesenta días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario.

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.

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.

IV. Plataformas electrónicas para formular denuncias

- Las instituciones habilitadas para recibir denuncias en materia penal, esto es, el Ministerio Público, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones, han desarrollado plataformas digitales destinadas acercar sus servicios a las personas, mejorar sus niveles información y transparencia, y facilitar el ingreso y gestión de denuncias.
- La plataforma digital más conocida por la ciudadanía es la “**Comisaría Virtual**”, ya que a través de ella la ciudadanía tuvo que gestionar sus permisos durante la pandemia del COVID 19.
- En el caso de Carabineros, esta plataforma busca, junto con agilizar los servicios de la institución, y descongestionarlos de aquellos trámites que los desvían de sus labores esenciales en materia de prevención del delito y resguardo del orden público.
- Ahora bien, dentro de las distintas prestaciones de esta plataforma se encuentra la de efectuar “Denuncias”. En materia del delito de estafa se lee lo siguiente:

Estafa

Este delito ocurre cuando una persona, a través de engaños o trucos, logra que otra persona le entregue dinero o bienes, con la intención de aprovecharse de la confianza o buena fe de la víctima. El estafador utiliza medios fraudulentos para hacer que la víctima realice un acto que le cause un perjuicio económico.

Esta denuncia NO corresponde al uso fraudulento de tarjeta de crédito o débito (Ley 20.009), la cual se debe realizar de forma presencial en la unidad policial.

- De acuerdo a lo anterior, las denuncias por fraude bancario se deben practicar **presencialmente** ante Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones.

V. Objetivo del Proyecto de ley

Modificar la ley N°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, en materia de límite de responsabilidad de los clientes; en el sentido que la denuncia del fraude se practique por el denunciante ante las instituciones correspondientes, en forma presencial o a través de los canales o plataformas virtuales dispuestos para ello.

Por tanto, con base en todos los antecedentes, consideraciones y fundamentos expuestos; vengo en someter a vuestra consideración el siguiente proyecto de ley:

Proyecto de ley que modifica el artículo 4 de la ley N°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, en materia de límite de responsabilidad de los clientes; a objeto de ampliar los medios a través de los cuales se puede efectuar la denuncia del fraude

Artículo único. - Sustitúyese en el inciso cuarto del artículo 4 de la ley N°20.009, el párrafo que señala: *“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”*, por el siguiente:

“el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, o ante cualquier tribunal con competencia criminal, en forma presencial o a través de sus canales o plataformas digitales, en los términos establecidos por el artículo 173 del Código Procesal Penal”.