



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

Medidas adoptadas para evitar el “auto fraude” en medios de pago

XIV Jornadas Nacionales de Derecho de Consumo

José Antonio Gaspar
Director General Jurídico
Noviembre 2024

Evolucion y Tendencias en el Uso de Medios de Pago

GRÁFICO I.1 CONSUMO DE LOS HOGARES QUE SE PAGA CON TARJETAS
(porcentaje, trimestral)

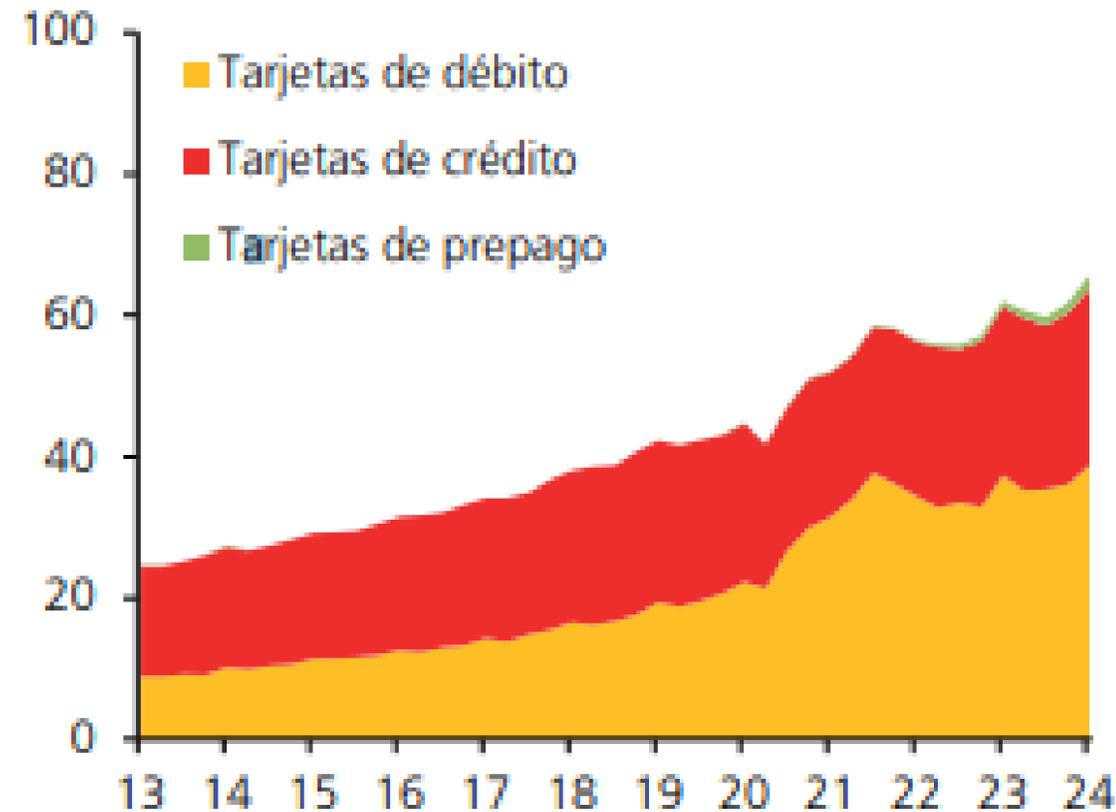
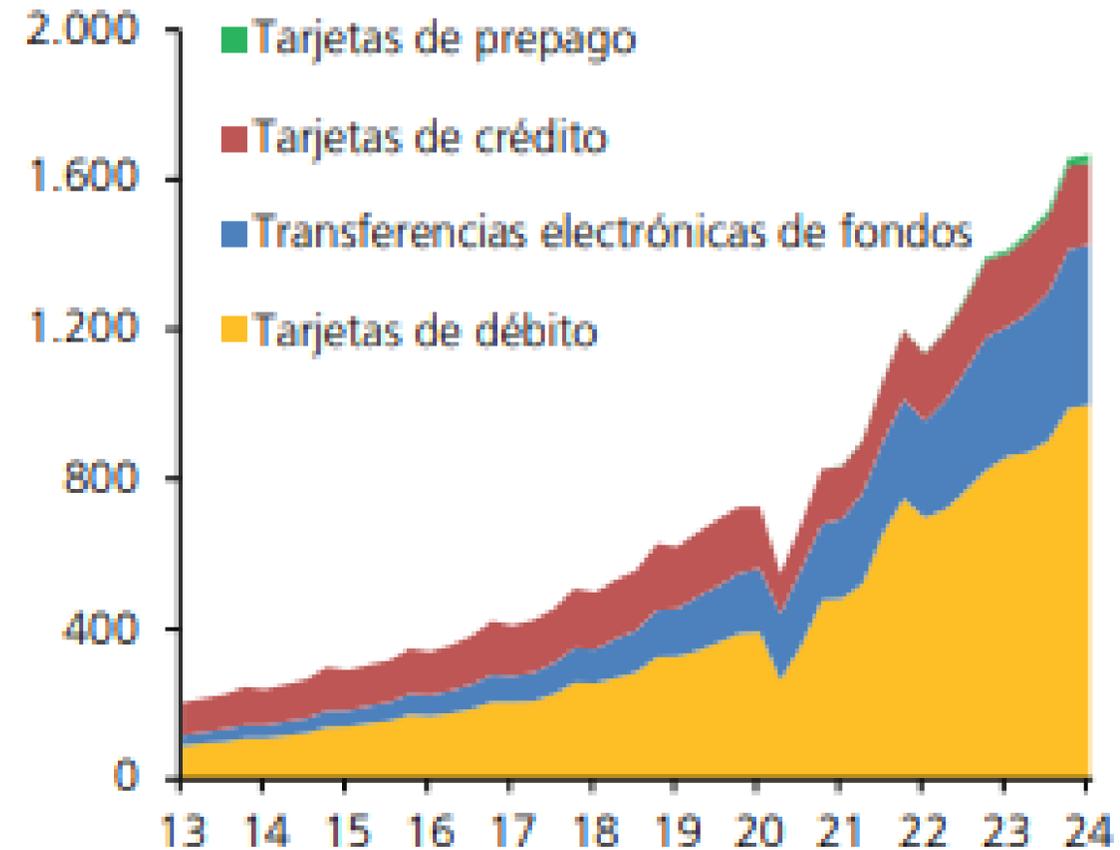


GRÁFICO I.2 TRANSACCIONES CON MEDIOS DE PAGO DIGITALES
(millones de transacciones, trimestral)



Fuente: Informe de Sistemas de Pago Agosto 2024, Banco Central de Chile

- En marzo de 2024, el 66% del consumo de hogares se pagó con alguna tarjeta.
- A marzo de 2024, se realizaron 6.296 millones de transacciones en 12 meses: 315 pagos digitales por persona en un año.

Evolucion y Tendencias en el Uso de Medios de Pago

TABLA I.1 TRANSACCIONES Y MONTOS DE LOS PRINCIPALES MEDIOS DE PAGO DE BAJO VALOR

| Productos | Número de transacciones (millones) | | | var.24/23 | var. prom | Monto (millones de dólares) | | | % PIB |
|---|---------------------------------------|--------------|--------------|-----------|-----------|--------------------------------|----------------|----------------|------------|
| | mar. 22 | mar. 23 | mar. 24 | %(*) | %(**) | mar. 22 | mar. 23 | mar. 24 | mar. 24 |
| Cheques - personas | 28 | 25 | 21 | -16 | -6 | 35.359 | 28.440 | 23.925 | 7 |
| TEF y otros pagos por internet - personas (***) | 1.007 | 1.307 | 1.612 | 23 | 31 | 220.868 | 234.690 | 268.953 | 82 |
| Tarjetas débito - personas | 2.585 | 3.149 | 3.568 | 13 | 28 | 70.090 | 65.611 | 68.295 | 21 |
| Tarjetas crédito bancarias- personas | 645 | 756 | 831 | 10 | 17 | 40.240 | 40.635 | 46.400 | 14 |
| Tarjetas de crédito no bancarias | 23 | 27 | 27 | -3 | -13 | 1.558 | 1.558 | 1.455 | 0 |
| Tarjetas prepago - personas | 9 | 29 | 71 | 144 | - | 534 | 1.334 | 2.801 | 1 |
| Giros en cajeros | 359 | 366 | 366 | 0 | -4 | 37.280 | 29.796 | 28.596 | 9 |
| Totales | 4.645 | 5.649 | 6.487 | 15 | 6 | 392.008 | 390.711 | 431.280 | 134 |

Fuente: Informe de Sistemas de Pago Agosto 2024, Banco Central de Chile

Situación previa a la Ley N°21.234 en cuanto al fraude en medios de pago

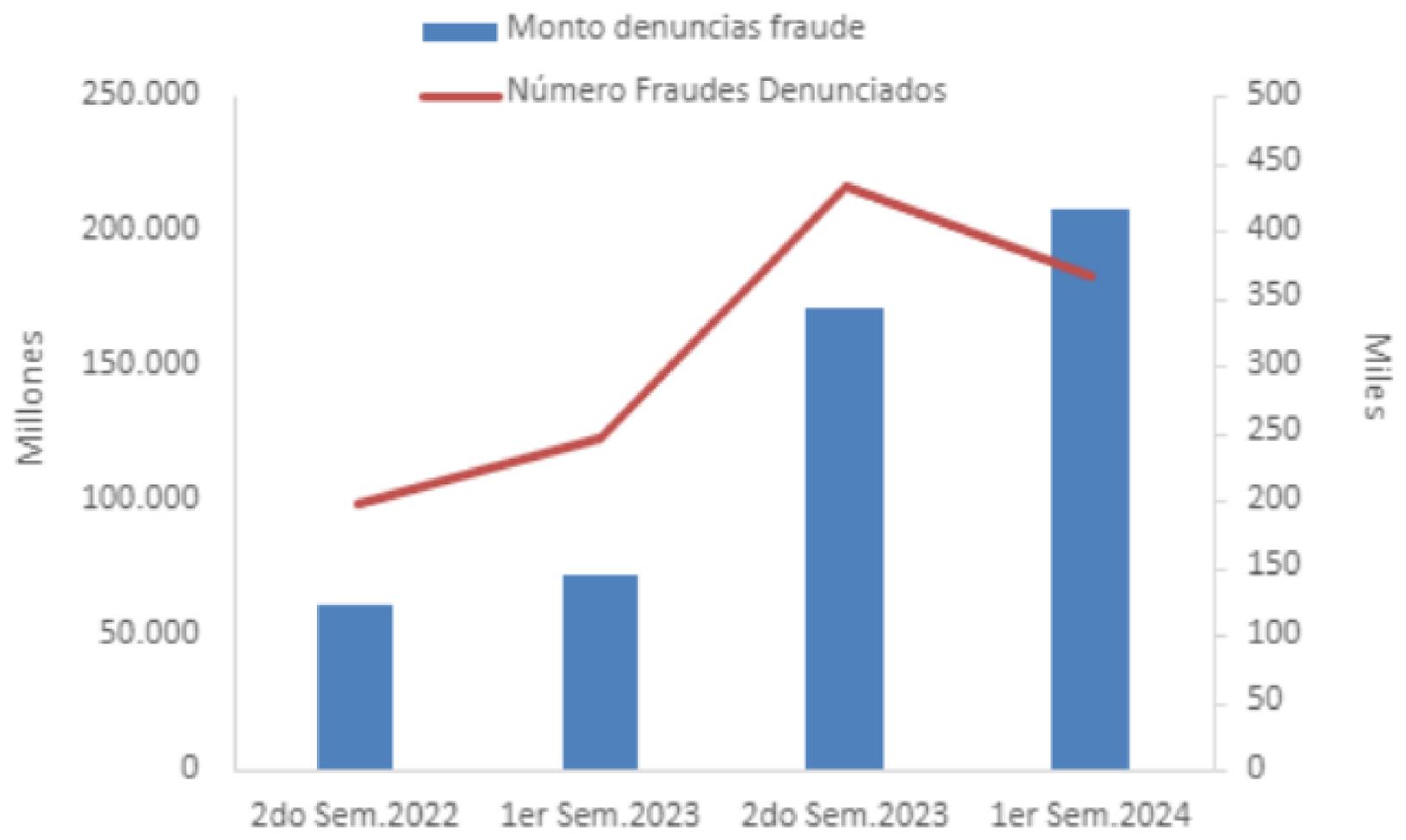
- Previo al 2005, no existían reglas explícitas respecto del fraude en medios de pago, especialmente en la delimitación de responsabilidades del cliente financiero, y los plazos para la restitución de los fondos.
- Discusiones en tribunales, mediante recursos de protección u acciones de interés individual en materia de consumidores, para hacer responsable al emisor del medio de pago por operaciones que los usuarios manifestaban no haber realizado.
- ⇒ Los tribunales atribuían el riesgo en los casos de fraude al banco depositario de los dineros en cuenta corriente o al emisor de otros medios de pago, en razón del carácter traslativo de dominio del depósito de dinero, considerando ilegal y arbitrario hacer pesar el riesgo del fraude al usuario.
- Ley 20.009 de 2005 estableció la obligación de la entidad financiera de poner a disposición del cliente un sistema de comunicación hábil y expedito con el propósito de bloquear la tarjeta, para impedir su utilización indebida por parte de terceros
- ⇒ Se limitó la responsabilidad de los usuarios por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso al emisor.

Ley N°21.234

- Moción parlamentaria de 2017 que proponía un régimen de exención de responsabilidad del usuario frente a fraudes realizados sin que el tarjetahabiente pueda estar en conocimiento del fraude, p.e. casos de clonación de una tarjeta o la sustracción de credenciales que permitan operar un medio de pago electrónico desde un banco de datos.
- Tras analizarse alternativas para evitar que el titular usara maliciosamente el medio de pago y después alegase exención de responsabilidad, en 2020 en la Comisión Mixta se estableció:
 - ⇒ Plazo de reclamo de operaciones a desconocer: 30 días hábiles al aviso al emisor.
 - ⇒ Período anterior al aviso cuyas operaciones se podrían reclamar: 120 días corridos.
 - ⇒ El emisor debe probar la autorización de la operación desconocida por el usuario, sin que fuera suficiente el mero registro de la operación.
 - ⇒ Obligación inmediata del emisor de cancelar los cargos o restituir los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, por montos hasta UF 35. Sobre ello, el emisor debía reclamar judicialmente para no cancelar o restituir.
 - ⇒ Standard de dolo o culpa grave que debe acreditar el emisor para ejercer acciones judiciales contra el usuario, aumentándose la responsabilidad del emisor en estos productos.

Aplicación de la Ley N°21.234

Operaciones desconocidas o denuncias por fraudes (monto en millones de pesos, denuncias en miles)



Fuente: Banco Central de Chile en base a datos semestrales publicados por los bancos

- Los desconocimientos de transacciones alcanzaron su mayor nivel desde que hay registro, principalmente por alzas en fraudes con tarjetas y transferencias electrónicas.
- Los montos de fraude reportado en 2022 fueron 6,3 veces más altos que previo a la Ley N°21.234.

Motivos posibles: menor resguardo de los propios titulares de los productos financieros o existencia de incentivos a cometer auto fraude (poca probabilidad de consecuencias).

Ley N°21.673 – indicaciones del Ejecutivo

- Declaración jurada del usuario para reclamar junto con deber de realizar denuncia penal: medida de concientización y disuasiva del desconocimiento doloso de transacciones efectivamente realizadas, comunicándose adecuadamente con persecución penal.
- Regulación CMF de estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación: actualización de medidas de seguridad ante avances tecnológicos y oportuna prevención de delitos.
- ⇒ Se incluyó responsabilidad del emisor por los perjuicios derivados por el incumplimiento de estas normas y el deber de los usuarios de informarse y adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir el uso indebido, fraude u otros riesgos.
- Fijación por Reglamento de Hacienda y Economía, previa consulta a la CMF, del umbral de restitución inmediata, en un rango no inferior a UF 15 ni superior a UF 35, pudiendo diferencias por medios de pago y productos, con revisión al menos anual.
- Procedimiento judicial de suspensión de la restitución o cancelación de los fondos reclamados cuando hubiere antecedentes suficientes de dolo o culpa grave por parte del usuario.
- ⇒ Se incluyó régimen de presunciones de los casos más habituales de dolo y negligencia grave, y una norma de reportes sobre los casos de pagos suspendidos y judicializados, para el oportuno seguimiento por el supervisor financiero. => norma puesta en consulta por CMF.

Ley N°21.673 – Presunciones de dolo o culpa grave del usuario

- Operación realizada entre cuentas de titularidad del usuario o entre cuentas del usuario y cónyuge o conviviente civil o parientes cercanos.
- Fondos transferidos a cuenta registrada o con transferencias dos o más veces con al menos 48 horas de anticipación al desconocimiento de la operación.
- Reconocimiento del usuario de entrega voluntaria de sus claves a terceros, a sabiendas de que podrían ser usadas para giros o transacciones.
- Usuario con una o más sentencias firmes que reconozcan existencia de dolo o culpa grave en el período de 5 años.
- Indicios suficientes de coordinación maliciosa entre los usuarios para reclamar operaciones en una misma oportunidad.
- Indicios suficientes que el usuario realizó la operación en canales físicos previos al reclamo.
- Operación realizada con autenticación reforzada (que utiliza al menos dos factores diferentes e independientes de autenticación, sea de conocimiento, posesión o inherencia), siendo al menos uno de los factores de autenticación de inherencia.

Análisis de la Ley N°21.673

No altera estructuralmente el régimen de responsabilidad en medios de pagos de la Ley N°21.234, pero incorpora medidas para desalentar las conductas de autofraude:

- Exigencia de denuncia penal es coherente con el uso de otros productos financieros (siniestro en seguros de robo o hurto).
- Posibilidad de suspensión de la cancelación de cargos y/o restitución de los fondos, cualquiera sea el monto reclamado, cuando hubiere antecedentes suficientes de la existencia de dolo o culpa grave del usuario:
 - ⇒ debe solicitarse la suspensión a un tercero, el juez de policía local;
 - ⇒ el emisor debe presentar demanda y continuar el procedimiento; y
 - ⇒ en caso de rechazo de la solicitud, se agrega reajuste e interés máximo convencional al monto a cancelar o restituir.
- Deber de los usuarios de informarse y adoptar las medidas necesarias para prevenir el uso indebido o fraude de sus medios de pago: en línea con un consumo responsable de los mismos, para prevenir situaciones abusivas.



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

Medidas adoptadas para evitar el “auto fraude” en medios de pago

XIV Jornadas Nacionales de Derecho de Consumo

José Antonio Gaspar
Director General Jurídico
Noviembre 2024