

REF.: EJECUTA ACUERDO DEL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO QUE APRUEBA PUESTA EN CONSULTA DE NORMATIVA QUE ESTABLECE EL ENVÍO DE SOLICITUDES Y RESOLUCIONES JUDICIALES DE LA LEY N°20.009

SANTIAGO, 05 de noviembre de 2024

RESOLUCIÓN EXENTA N° 10236

VISTOS:

Lo dispuesto en el artículo 5°, numerales 1 y 4, artículo 20 numeral 3, artículo 21 numeral 1, y artículo 67 del D.L. N°3.538, que Crea la Comisión para el Mercado Financiero; en el D.F.L N° 1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2001, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de la Administración del Estado; los artículos 1° y 5 quáter de la Ley N°20.009; la Resolución N°6683 de 13 de octubre de 2022, que aprueba el Protocolo para la Elaboración y Emisión de Normativa Institucional; los artículos 1 y 29 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero, contenida en la Resolución Exenta N° 3.871 de 2022 de dicha Comisión; Decreto Supremo N°1.430 de 2020; Resolución Exenta N°7.493 de 2023 de la Comisión para el Mercado Financiero, en lo acordado por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero en Sesión Ordinaria N° 416 del 30 de octubre de 2024; y en la Resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante, indistintamente, “la Comisión”), en uso de sus facultades legales y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5°, numerales 1 y 4 del D.L. N° 3.538 de 1980; y el artículo 5 quáter de la Ley N°20.009, que 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, ha estimado necesario dictar instrucciones para el reporte de las solicitudes de suspensión de la cancelación de cargos o restitución de fondos, presentadas ante los juzgados de policía local y copia autorizada de las



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10236-24-12135-E

resoluciones judiciales ejecutoriadas que pongan término a los procedimientos judiciales establecidos en la Ley N°20.009. La información deberá ser remitida de forma periódica por medio del canal oficial de comunicación y envío de información de la Comisión con sus fiscalizados, por las entidades señaladas en el artículo 1° de la Ley N°20.009, sujeto a fiscalización de esta Comisión.

2. Que, de acuerdo con numeral 3 del artículo 20 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, la normativa que imparta el Consejo de la Comisión deberá contener los fundamentos que hagan necesaria su dictación, incluyendo una definición adecuada del problema que se pretende abordar, la justificación de la intervención regulatoria, la evaluación del impacto de dicha regulación, así como aquellos estudios o informes en que se apoye, en los casos que corresponda o sea posible. Además, el referido numeral establece que dicha normativa deberá ser objeto de una consulta pública.

3. Que, en virtud de lo anterior, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°416, del 30 de octubre de 2024, acordó someter a consulta pública a contar del día de su publicación y hasta el 17 de noviembre de 2024, ambas fechas inclusive, la propuesta de norma que imparte instrucciones para el envío de información relativas a las solicitudes de suspensión y resoluciones judiciales ejecutoriadas que pongan término a los procedimientos judiciales establecidos en la Ley N°20.009, además del informe normativo que contiene los fundamentos que hacen necesaria su dictación y que se entiende forma parte de la misma.

4. Que, en lo pertinente, el citado artículo 29 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión dispone que *“dichos acuerdos podrán llevarse a efecto una vez emitido por el Ministro de Fe un certificado del acuerdo, sin esperar la suscripción del Acta por los comisionados presentes en la Sesión. Dicho certificado se citará en el acto o resolución que formalice el acuerdo”*. En virtud de lo anterior, se emitió el certificado del 30 de octubre de 2024 suscrito por el Sr. Secretario, donde consta el referido acuerdo.

5. Que, conforme a lo dispuesto en el inciso séptimo del artículo 3° de la Ley N° 19.880 y del numeral 1 del artículo 21 del D.L. N° 3.538, corresponde a la Presidenta de la Comisión ejecutar y dar cumplimiento a los acuerdos adoptados por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero

RESUELVO:

EJECÚTESE el acuerdo del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, adoptado en Sesión Ordinaria N° 416 del 30 de octubre de 2024, acordó someter a consulta pública a contar del día de su publicación y hasta el 17 de noviembre de 2024, ambas fechas inclusive, la propuesta de norma que imparte instrucciones para el envío de información referida a las solicitudes de suspensión y de las resoluciones judiciales ejecutoriadas que pongan término a los procedimientos judiciales establecidos en la Ley N°20.009, además del informe normativo que contiene los fundamentos que hacen necesaria su dictación y que se entiende forma parte de la misma.

Anótese, Comuníquese y Archívese.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10236-24-12135-E



BERNARDITA PIEDRABUENA KEYMER
PRESIDENTE (S)
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10236-24-12135-E

Informe Normativo

Envío de solicitudes y resoluciones Judiciales

Ley 20.009

Propuesta Normativa

Octubre 2024

www.CMFChile.cl



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10236-24-12135-E

Informe Normativo

Envío de

Solicitudes y Resoluciones
judiciales

Ley N°20.009

Octubre 2024



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10236-24-12135-E

CONTENIDO

I.	Objetivo	4
II.	ESTUDIOS, PRINCIPIOS Y RECOMENDACIONES INTERNACIONALES.....	4
III.	MARCO REGULATORIO VIGENTE	4
A.	Obligación de reportar	4
B.	Entidades obligadas.....	4
C.	Facultades de la CMF	5
IV.	PROPUESTA NORMATIVA	5
V.	ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA PROPUESTA.....	6
VI.	ANEXO TÉCNICO.....	7



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10236-24-12135-E

I. Objetivo

El 30 de mayo de 2024 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.673 que modificó la Ley N°20.009 que establece el régimen de responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo y fraude.

De acuerdo con las modificaciones realizadas a dicho texto legal, se establece la obligación de las entidades reguladas por la Ley N°20.009 de reportar a esta Comisión las solicitudes de suspensión de la cancelación de cargos o restitución de fondos, que hayan presentado ante los juzgados de policía local y de enviar copia autorizada de las resoluciones judiciales ejecutoriadas que pongan término a los procedimientos judiciales establecidos en el artículo 5 quáter de la ley señalada precedentemente.

Para estos efectos, en el nuevo artículo 5 quáter se establece que (i) esta Comisión deberá determinar a través de una norma de carácter general el tiempo y forma para reportar estas solicitudes de suspensión y las respectivas sentencias definitivas, y (2) que los emisores deberán remitir a esta Comisión copia autorizada de las sentencias de término ejecutoriadas.

El presente proyecto normativo establece los requisitos y plazos a que deben someterse las entidades fiscalizadas en estas materias, para la remisión de los antecedentes antes señalados.

II. ESTUDIOS, PRINCIPIOS Y RECOMENDACIONES INTERNACIONALES

Dado que se trata de obligaciones que emanan de la ley y que requieren adecuarse al proceso judicial que en ella se establecen, para el caso particular resulta inoficioso estudiar las experiencias de organismos internacionales o de otras jurisdicciones, en cuanto se trata de establecer la normativa para la ejecución de la ley y su adecuada implementación.

III. MARCO REGULATORIO VIGENTE

La fuente legal del presente proyecto normativo deriva del artículo 5 quáter de la Ley N°20.009, que "limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo y fraude", establece la obligación de reportar las solicitudes de suspensión de cancelación de cargos o restitución de fondos, adjuntando copia de estas, así como de las sentencias definitivas que se dicten en dicha virtud.

A. Obligación de reportar

Las entidades obligadas están obligadas a reportar en el tiempo y forma que se determine en la presente normativa, aquellos casos en que presenten solicitudes al tribunal de suspensión de la cancelación de cargos o restitución de fondos, adjuntando copia de la solicitud respectiva y, posteriormente la respectiva resolución judicial ejecutoriada que ponga término a los procesos judiciales pertinentes.

B. Entidades obligadas

El artículo 1° de la Ley 20.009 establece que esta misma 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 amén de 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 el respectivo giro de emisión u operación de dichos instrumentos, como asimismo,



que ella se aplicará a los fraudes en transacciones electrónicas. Para efectos de esta ley, se entenderá por “transacciones electrónicas” a las 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 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.

C. Facultades de la CMF

La propuesta normativa se enmarca dentro de las facultades conferidas por el numeral 1 del artículo 5 y en los numerales 1 y 3 del artículo 20, todos del DL N°3.538, y de lo dispuesto al efecto en el artículo 5 quáter de la Ley N°20.009.

IV. PROPUESTA NORMATIVA

La presente propuesta normativa establecerá los requisitos de tiempo y forma para reportar a esta Comisión las solicitudes y sentencias definitivas y de término reguladas en la Ley 20.009.

"NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°XXX

Esta Comisión, en uso de las facultades que le confieren el numeral 1 del artículo 5° y el numeral 3 del artículo 20, todos del Decreto Ley N°3.538; el artículo 5 quáter de la Ley N°20.009; y, lo acordado por el Consejo de la Comisión en sesión [ordinaria][extraordinaria] N°[XXX] de [fecha], ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones a los bancos, sociedades de apoyo al giro, empresas emisoras de tarjetas de pago y cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por esta Comisión:

Se deberán remitir a esta Comisión, en forma mensual, las solicitudes de suspensión y las resoluciones judiciales ejecutoriadas que pongan término a los procesos indicados en el artículo 5 quáter de la Ley N°20.009, referidos a los procesos en que hayan sido parte de acuerdo con lo siguiente:

a) Solicitudes de suspensión ante el Juez de Policía Local:

- i. *Copia de todas las solicitudes de suspensión de cancelación de cargos o restitución de fondos ingresadas a Juzgados de Policía Local de acuerdo con el artículo 5 bis de la Ley N°20.009, con el respectivo cargo del tribunal, que busquen obtener la suspensión de cancelaciones de cargos o restitución de fondos solicitadas por sus clientes.*

b) Resoluciones judiciales ejecutoriadas, que pongan término a los procesos judiciales iniciados en virtud de los procedimientos establecidos en la Ley 20.009



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

1. Copia autorizada de las resoluciones judiciales que pongan término a los procesos judiciales iniciados como consecuencia de una solicitud de suspensión, ya sea que

esta suspensión sea rechazada total o parcialmente, o acogida por el respectivo tribunal, que les hayan sido notificadas. Lo anterior con constancia de encontrarse ejecutoriada.

- ii. Copia autorizada de las resoluciones judiciales que no hayan sido iniciadas de acuerdo a lo señalado en el número anterior, con constancia de encontrarse ejecutoriada.*

Dicha información deberá ser remitida a través del módulo especialmente designado para ello en el sistema "CMF Supervisa", de acuerdo con lo dispuesto en la NCG N°515 y siguiendo el formato establecido en el Anexo Técnico de esta norma, el que está disponible en el sitio web de esta Comisión. Lo anterior, dentro del quinto día hábil del mes que reporta.

Las solicitudes y resoluciones cuyas copias se remiten a la Comisión corresponderán a aquellas que se encuentren ejecutoriadas en el mes inmediatamente anterior al que se reporta.

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 quáter de la Ley N°20.009, las copias de las sentencias recibidas en virtud de esta normativa serán puestas a disposición del público en el sitio web de esta Comisión.

VIGENCIA

Las presentes instrucciones entran en vigencia a partir del 1° de junio de 2025, y se aplicará a aquellas sentencias que se notifiquen a las entidades a contar de esa fecha."

V. ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA PROPUESTA

Teniendo en consideración que la presente propuesta normativa solo viene a establecer la forma y periodicidad de envío de aquella información que la Ley N°20.009 exige sea remitida a la Comisión por parte de las entidades sujetas a la misma y que el mecanismo mediante el cual se deberá remitir esa información ya está habilitado por la Comisión, no se observan efectos significativos como consecuencia de la propuesta.

No obstante, con el objeto de compatibilizar la necesidad de mantener debidamente actualizado el depósito de solicitudes y sentencias que por ley llevará la Comisión, con el tiempo y recursos que requerirán las instituciones obligadas para recabar y comunicar de manera sistematizada esa información, la propuesta contempló que el envío de ésta fuera mensual y respecto de todas las solicitudes recibidas, y resoluciones notificadas, en el mes que se reporta.

De esta manera se cumplirían ambas finalidades, esto es, actualización adecuada y tiempo prudente para sistematizar y remitir la información.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10236-24-12135-E

VI. ANEXO TÉCNICO

ANEXO TÉCNICO NCG N° XX

Para el envío de las solicitudes de suspensión, sentencias definitivas y sentencias ejecutoriadas de término, de acuerdo a lo establecido en la NCG XXX, las entidades obligadas deberán utilizar CMF Supervisa, de acuerdo a lo dispuesto al efecto por la NCG N° 515.

Las entidades obligadas a reportar deberán remitir a esta Comisión de acuerdo a lo dispuesto en la NCG N°XX:

- a) *Solicitudes de suspensión ante el Juez de Policía Local*
- b) *Resoluciones judiciales ejecutoriadas que pongan término a los procesos iniciados en virtud de los procedimientos establecidos en la Ley 20.009, adjuntando además el correspondiente certificado de ejecutoria.*

Al ingresar a la aplicación se desplegarán los campos que se describen más adelante, los que se deben completar en forma obligatoria antes de adjuntar los documentos en donde consten las solicitudes y sentencias obligadas a reportar.

Una vez ingresada la solicitud o resolución y validada la consistencia entre los campos ingresados, el sistema enviará al usuario registrado un comprobante de envío.

- a) *Solicitudes de suspensión ante el Juez de Policía Local*

Campos		Descripción
A1	RUT DE ENTIDAD FISCALIZADA	Corresponde al Rol Único Tributario de la entidad fiscalizada que informa
A2	NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Nombre de la entidad fiscalizada que informa
A3	INDIVIDUALIZACIÓN DEL CLIENTE	Se debe completar el nombre de él o los clientes respecto de los cuáles se interpone la solicitud de cancelación de cobros o la restitución de fondos,
A3.1	<i>Nombres y apellidos</i>	Indicar el nombre completo y ambos apellidos del cliente
A3.2	<i>RUT</i>	Indicar RUT del cliente
A4	TRIBUNAL Y DATOS DE LA CAUSA	Se debe informar el nombre completo, número y comuna del juzgado de policía local (JPL) ante el cual se ingresa la solicitud de suspensión de la cancelación de cobros o la restitución de fondos; el rol de la causa, la fecha de ingreso de la solicitud al JPL y los productos o servicios que incluye la solicitud.
A4.1	Nombre del Tribunal	Nombre del JPL
	Número del tribunal	Ingresar el número de tribunal. En caso que solo exista un solo JPL, debe informar "0"
A4.2	Rol de la causa	Se debe individualizar la causa con el rol respectivo asignado a la solicitud de suspensión
A4.3	Fecha Solicitud de Suspensión	Se debe indicar la fecha de ingreso al tribunal de la solicitud de suspensión de la cancelación de cobros o la restitución de fondos
	Tipo de Suspensión	Se debe indicar la suspensión que solicita de acuerdo a las siguientes alternativas:
		Cancelación de cargos
		Restitución de fondos

		<i>Ambos</i>
A4.5	Productos o servicios reclamados	Se deberá informar todos los productos respecto de los cuales se ha solicitado suspensión de la cancelación de cobros o la restitución de fondos. Se deben marcar uno o más productos y servicios incluidos en la solicitud de suspensión de acuerdo al siguiente listado: Tarjeta de Crédito Tarjeta de Débito Tarjetas de Pago con provisión de fondos Transferencia electrónica de Fondos (Art. 1 inciso 2 Ley 20.009) Cajeros automáticos Otros: especificar
	Monto que solicita suspender	Indicar el monto total en CLP que se solicita suspender la cancelación de cargos o la restitución de fondos
A99	Comentario (opcional)	Puede incluir cualquier otro antecedente relevante que sirva para clarificar la situación que informa.

- b) Resoluciones judiciales ejecutoriadas que pongan término a los procesos iniciados en virtud de los procedimientos establecidos en la Ley 20.009

Campos		Descripción
B1	RUT DE ENTIDAD FISCALIZADA	Corresponde al Rol Único Tributario de la entidad fiscalizada que informa
B2	NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Nombre de la entidad fiscalizada que informa
B3	INDIVIDUALIZACIÓN DEL CLIENTE	Se debe completar el nombre de él o los clientes respecto de los cuáles se interpone la solicitud de cancelación de cobros o la restitución de fondos,
B3.1	Nombres y apellidos	Indicar el nombre completo y ambos apellidos del cliente
B3.2	RUT	Indicar RUT del cliente
B4	TRIBUNAL Y DATOS DE LA CAUSA	Se debe identificar el tribunal que dictó la sentencia de término ejecutoriada, el nombre y número; el rol de la causa, la fecha de notificación de la sentencia de término a la entidad que reporta, la fecha que quedó ejecutoriada y los productos o servicios que se incluyen.
B4.1	Tipo de Tribunal	Se debe indicar el tribunal que dictó la sentencia de término ejecutoriada, de acuerdo a la siguiente opción:
B4.1.1	Juzgado Policía Local	Marcar esta opción si dicta la sentencia un JPL
B4.1.1.1	Nombre del Tribunal	Nombre del JPL
B4.1.1.2	Número del tribunal	Ingresar el número de tribunal. En caso que solo exista un solo JPL, debe informar "0"
B4.1.1.3	Rol de la causa	Se debe individualizar la causa con el rol respectivo asignado a la causa en la que se dicta sentencia definitiva
B4.1.2	Corte de Apelaciones	Marcar esta opción si dicta la sentencia una Corte de Apelaciones
B4.1.2.1	Nombre del Tribunal	Nombre y jurisdicción de la Corte de Apelaciones
B4.1.2.2	Rol de la causa	Se debe individualizar la causa con el rol respectivo asignado a la causa en la que se dicta sentencia definitiva



Para validar ir a <http://www.sys.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10236-24-12135-E

B4.1.3	Corte Suprema	Marcar esta opción si dicta la sentencia la Corte Suprema
	B4.1.3.1	Rol de la causa
		Se debe individualizar la causa con el rol respectivo asignado a la causa en la que se dicta sentencia definitiva
B5	SENTENCIA EJECUTORIADA QUE INFORMA	Se debe indicar la fecha en que la sentencia se encuentre ejecutoriada y dicha situación sea certificada por el tribunal correspondiente bajo el formato de AAAAMMDD
B5.1	Productos o servicios que originan la solicitud o procedimiento	Se deberá informar todos los productos y/o servicios afectados. Se deben marcar uno o más productos y servicios incluidos en la solicitud de suspensión o procedimiento judicial de acuerdo al siguiente listado:
		Tarjeta de Crédito
		Tarjeta de Débito
		Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos
		Transferencia electrónica de Fondos (Art. 1 inciso 2 Ley 20.009
		Cajeros automáticos
		Otros: especificar
B5.2	Resultado de la sentencia	Indicar el resultado del proceso marcando una de las siguientes alternativas
		Acoge totalmente
		Acoge parcialmente
		Rechaza
B99	Comentario (opcional)	Puede incluir cualquier otro antecedente relevante que sirva para clarificar la situación que informa.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10236-24-12135-E



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

www.cmfchile.cl

Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-10236-24-12135-15





www.cmfchile.cl



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-10236-24-12135-E