



Facultad de Derecho

**ANÁLISIS COMPARATIVO DEL PHISHING Y RESPONSABILIDAD CIVIL DE
LOS BANCOS, PREVIA Y POSTERIOR A LA ENTRADA EN VIGENCIA DE LA
LEY 21.234**

Tesis presentada a la Facultad de Derecho de la Universidad del Desarrollo para
optar al grado académico de Magíster en Derecho de la Empresa

Por: Francisco Javier Ananías Navarro

Profesor Guía: Dr. Renzo Munita Marambio

JULIO 2020
CONCEPCIÓN

Tabla de contenidos

1. Abstract.....	II
2. Introducción	1
3. Análisis de la Responsabilidad Civil de los Bancos, previo a la Entrada en Vigencia de la Ley 21.234	3
3.1 Aclaraciones previas	3
3.2 Identificación de los tipos de los posibles fraudes y sus características	4
3.3 La responsabilidad civil del banco en el fraude, antes de la entrada en vigencia de la Ley 21.234.	6
4. Legislación Comparada	11
5. La Responsabilidad Civil del Banco en el Fraude, luego de la Entrada en Vigencia de la Ley 21.234	13
5.1 Objeto de aplicación de protección de la responsabilidad civil Ley 21.234..	13
5.2 Aplicación de la responsabilidad civil Ley 21.234	14
5.3 Novedades y diferencias sustanciales de la Ley 21.234.....	16
6. Conclusiones	17
7. Bibliografía.....	22
7.1 Libros	22
7.2 Jurisprudencia	22
7.3 Revistas	23
7.4 Normas citadas	23
7.4.1 Normas Chilenas	23
7.4.2 Normas de derecho comparado	24
7.5 Otros	24

1. Abstract

El presente trabajo “ANÁLISIS COMPARATIVO DEL PHISHING Y RESPONSABILIDAD CIVIL DE LOS BANCOS, PREVIA Y POSTERIOR A LA ENTRADA EN VIGENCIA DE LA LEY 21.234”, aborda la responsabilidad civil de los bancos en el caso del fraude denominado *Phishing*, previo a la entrada en vigencia de la Ley 21.234. El trabajo inicia haciendo las distinciones de los distintos tipos de delito, en qué consistía la antigua Ley 20.009, y cuál era la doctrina y la jurisprudencia aplicada para casos de *Phishing* y *Pharming*. Posteriormente, se analiza la Legislación Comparada a esta materia, en países como Perú, Estados Unidos, Argentina, Dinamarca, Reino Unido, entre otros, para luego entrar a conocer y analizar la Ley 21.234 que viene a modificar la Ley 20.009, introduciendo cambios sustanciales respecto al sujeto y al objeto de protección, así como en las reglas de la prueba, entre otros.

Finalmente, con la entrada en vigencia de la Ley 21.234 se muestra y analiza su campo de aplicación, la forma en que esta opera, sus aciertos y desprolijidades legislativas, así como también se proponen situaciones a mejorar.

2. Introducción

Desde la historia moderna de nuestra humanidad, a lo largo y ancho de nuestro planeta, han existido diversas formas, normadas por los imperios, Estados y naciones, para el pago de los bienes y servicios, buscando la regulación y desarrollo del comercio, los cuales, con el correr de los tiempos, ha ido pasando desde el pago de sal, las monedas de oro y plata, luego monedas de aleación metálica, billetes de papel y polímeros, y dentro de los últimos tiempos, el cheque, todos estos medios consistían en formas de pagos físicos, que requieren un soporte material, que es el que podemos denominar una primera etapa evolutiva en los medios de pago. Debido al dinamismo de la economía y avance de la tecnología, entramos a la que se podría llamar la segunda fase en las formas de pago, estrictamente ligada al aumento exponencial de las personas bancarizadas, en el que se comienzan a usar los pagos por medios tecnológicos, donde no existe soporte físico en el cual conste la materialidad del dinero o medio de pago, sino que únicamente existe el instrumento con el cual efectuar el pago o traspaso de dinero, que en un comienzo eran las tarjetas de crédito en el año 1975¹ y las tarjetas de débito en el año 1986², reducidas a un número acotado de personas quienes podían acceder a estas, así como también escasos los comercios que las aceptaban. Con el pasar de los años, aproximadamente en el año 1996³ en adelante, ya era posible efectuar pagos por transferencias electrónicas, desde una cuenta bancaria a otra desde computadores, y luego, esta funcionalidad se implementó a los teléfonos celulares, pero el desarrollo comercial y bancario no cesó ahí, sino que también se han creado mecanismos de pago por medio del escaneo con teléfono de una foto a un código QR para el pago de combustible en una estación de servicio, la compra de una película desde nuestro televisor, o simplemente, el pago de productos o servicios aproximado desde una pulsera con chip de sistemas NFC, a un terminal de punto de venta de un comercio de Redcompra.

Lamentablemente, pese a que los bancos, comercios y empresas de intermediación, han brindado diversos mecanismos de seguridad, para con los clientes y los medios de pago, estos no son infalibles y parecen nunca ser

¹ FLORES T. Carolina; ALARCÓN I. Claudia; MORALES R. Liliana, (2008)“Instrumentos de Pago de Bajo Valor en Chile Evolución y Tendencias” Serie Técnica de Estudios – N° 012, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) – Chile, Noviembre de 2008, página 29, https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion_7256.pdf Fecha de Consulta, 15 de Febrero 2020.

² Op. Cit “Instrumentos de Pago de Bajo Valor en Chile Evolución y Tendencias” Noviembre de 2008, página 29 y 30

³ Op. Cit “Instrumentos de Pago de Bajo Valor en Chile Evolución y Tendencias” Noviembre de 2008, página 30.

suficientes, puesto que los delincuentes constantemente logran vulnerarlos, por medio de diversos fraudes, conocidos como *Phishing* o *Pharming*, entre otros, donde debido a la existencia de una relación desbalanceada y asimétrica entre el cliente y la institución bancaria, estos últimos intentan traspasar los riesgos del fraude a los usuario y/o clientes, con los fondos defraudados, que estos tenían depositados en dichas instituciones o en sus líneas de crédito en cuenta corriente o tarjetas de crédito.

Es por todo lo ya expuesto que el presente trabajo pretendía abordar la distinción y concepto de los fraudes más recurrentes, así como también la responsabilidad que tienen los bancos, tanto en la creación de los sistemas informáticos y de seguridad, como también la responsabilidad de resguardo que tienen respecto a los fondo depositados bajo su cuidado, y finalmente, la responsabilidad civil de estas instituciones bancarias, ante la comisión de un fraude, analizando desde luego, las diversas teorías doctrinarias y la jurisprudencia relativos a interposición de Recursos de Protección o por medio acciones ante el Juzgado de Policía Local, en virtud de la ley del Consumidor, y en base a estos, como ha resuelto la Excelentísima Corte Suprema.

Sin perjuicio a lo ya expuesto, el presente trabajo ya en una etapa avanzada, ha debido cambiar su orientación, en atención a que durante su elaboración existía un proyecto de ley que pretendía reformar la Ley 20.009, estableciendo un régimen de responsabilidad aplicable respecto a los casos del extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos o cualquier otro medio similar, proyecto de ley denominado Boletín 11078-03, el cual había sido ingresado al senado a comienzos del año 2017, pero es en el año 2020 donde es aprobado, y posteriormente, enviado al Tribunal Constitucional, a fines del mes de Abril del año 2020. Rápidamente, el día 05 de Mayo el Tribunal Constitucional se pronuncia favorablemente, el cual es remitido al Parlamento, para que éste con fecha 13 de Mayo del año 2020, lo remita a su Excelencia el Presidente de la República para su promulgación el día 20 de Mayo del año 2020, y posterior publicación, con fecha 29 de Mayo del año 2020, de la Ley 21.234, que modifica la Ley 20.009.

En consecuencia, en atención al significativo cambio legislativo relativo a lo medular del presente trabajo, decidí reenfocarlo a efectuar un análisis de la situación previa a la entrada en vigencia de la Ley 21.234, y también luego de su entrada en vigencia, analizando sus significativos cambios.

3. Análisis de la Responsabilidad Civil de los Bancos, previo a la Entrada en Vigencia de la Ley 21.234

3.1 Aclaraciones previas

Es de vital importancia indicar que, desde el 01 de Abril del año 2005 está vigente la Ley 20.009, promulgada por su Excelencia el Presidente de la Republica de dicha época, don Ricardo Lagos Escobar, que determinaba la responsabilidad por las tarjetas de crédito en caso de hurto, robo o extravío, en el sentido que el tarjetahabiente o cliente podía limitar su responsabilidad, dando el aviso pertinente, al emisor de la tarjeta de crédito, quien debía proveer servicios de comunicación habilitados de forma permanente que pudieran recibir y registrar los avisos, y ser bloqueadas de inmediato, de modo que desde dicho momento en lo sucesivo, sobre cualquier operación posterior, existía la responsabilidad del emisor de probar que las operaciones fueron realizadas por el tarjetahabiente o los adicionales, y en caso negativo, el emisor sería responsable de dichos cargos.

Pues bien, el asunto central del presente trabajo es la responsabilidad civil de los bancos en caso de fraude, donde dicha norma no era atingente, puesto que hacía referencia únicamente en casos de hurto, robo o extravío, y no así en casos de fraude, y menos aun cuando hubiera ocurrido antes de que el tarjetahabiente lo hubiera denunciado o avisado. Me es posible señalar que dicha norma se ajustaba a la realidad de aquella época, donde un gran número de los delitos se cometían con el robo de las tarjetas de crédito, con las cuales efectuaban compras en diversos establecimientos comerciales, con mecanismos más pedestres o precarios, por medio de la suplantación de identidad del tarjetahabiente o adicional, simulando su firma para autorizar la operación y/o con la concomitancia del dependiente de una tienda.

Sin embargo, con el paso del tiempo, las circunstancias fueron cambiando en el sentido que el mecanismo de seguridad de las tarjetas de crédito se elevó, agregando una coordenada numérica para la autorización de la operación, además del aumento del uso de otras formas de pago como las transferencias electrónicas que se incrementó en un 2216%, el uso de cajeros automáticos se incrementó en un 182%, el uso de tarjetas de crédito se incrementó en un 178% y el uso tarjetas de débito se incrementó en un 11817%, todas entre el periodo 2000 al 2011⁴, que hicieron mutar el objeto del delito hacia las transacciones por

⁴ Informe preparado por la Mesa de Trabajo integrada por los Ministerios de Desarrollo Social, Economía, Hacienda, y Transporte y Telecomunicaciones, (Abril 2013) "Inclusión Financiera y Medios de Pago Electrónicos", pagina 24, tabla 3 <https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2014/04/Informe-Inclusi%C3%B3n-Financiera-y-Medios-de-Pago-Electr%C3%B3nicos.pdf> Fecha de Consulta, 19 de Febrero 2020.

internet, y la clonación y captura de claves de tarjetas de crédito, que era donde existía mayor número de operaciones, susceptibles de cometer un delito.

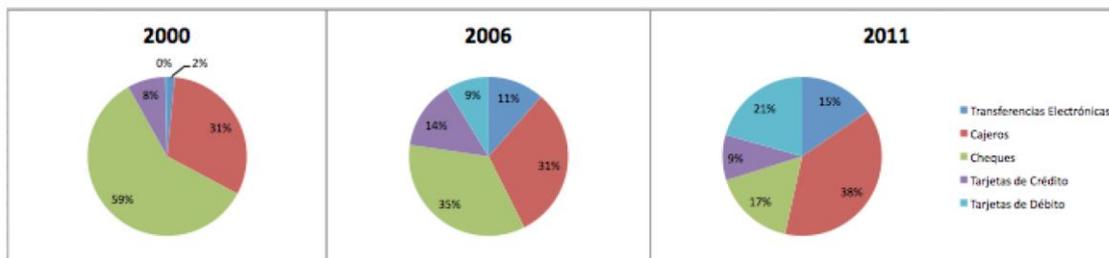


Figura 1. Participación de cada Medio de Pago en total de Transacciones⁵

3.2 Identificación de los tipos de los posibles fraudes y sus características

Considerando un usuario representativo de un banco, persona natural o una micro empresa, que mantiene una cuenta corriente, una línea de crédito asociada a esta, un talonario de cheques, una tarjeta de crédito y otra de débito, o simplemente uno de los millones de usuarios de una cuenta a la vista en Banco Estado, denominada “Cuenta RUT”, pueden verse afectados, sufriendo una disminución de su patrimonio, respecto a sus dineros guardados en depósitos, o que le hayan consumido parte del cupo disponible de sus tarjetas de crédito y hasta su línea de sobregiro y/o, por terceros sin su autorización, burlando los mecanismos de seguridad, extrayendo los fondos o generando compras con cargo a estos, puede ocurrir por alguna de las dos de las principales técnicas que la literatura reconoce para la comisión del fraude, que son los fraudes con tarjeta presente y los fraudes sin tarjeta presente.

Cuando me refiero al fraude con tarjeta presente, corresponde a aquellas operaciones realizadas mediante una tarjeta, la cual se obtuvo A) Por haber sido encontrada, hurtada o robada, o en el caso más recurrente, B) El hurto de los datos almacenados en la banda magnética y chip de seguridad de la tarjeta, por medio del uso de dispositivos denominados Skimmer⁶, posicionados en lugares estratégicos, como cajeros automáticos (ATM) o en lugares donde se le entrega la tarjeta a un tercero para operarla para efectuar una compra, como una estación de servicio, donde los delincuentes tienen dispuesto un aparataje compuesto de una o más cámaras diminutas, apenas un poco más grandes que la cabeza de un

⁵ Op Cit Inclusión Financiera y Medios de Pago Electrónicos”, página 24, gráfico 3

⁶ Informe de la comisión de economía, fomento, micro, pequeña y mediana empresa, protección de los consumidores y turismo recaído en el proyecto de ley que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en casos de uso fraudulento de estos medios de pago (15 Ene. 2019) Cámara Diputados primer. boletín n° 11078-03 (s), página 06.

alfiler, situadas en dobles fondos dentro o frente al tablero numérico, para capturar la clave numérica de la tarjeta, con lo cual el delincuente ya está en condiciones de clonarla y darle uso, ya sea comprando en comercios o retirando dinero desde cajeros automáticos, antes de que se reporte la estafa.

Por su parte, respecto de los fraudes sin tarjeta presente, estos se dan en el comercio telefónico o electrónico, en que no se requiere que la persona exhiba y use la tarjeta, como es el caso del *Pharming*⁷, donde se obtienen los datos necesarios para realizar el fraude instalando un software denominado “...un malware o un gusano en el servidor de Internet del usuario para reconducirlo mediante la manipulación del “Domain Name Server” (DNS) a una página “web” falsa ” en el computador, teléfono, tablet, televisor, etc., el que, cuando se ingresa la dirección de una página web o mecanismo de pago legítimo, redirige hacia otro falso con el aspecto idéntico del legítimo, “..para reconducir a un servidor toda la información que se encuentra alojada o se intercambia por el usuario en Internet.....”⁸, permitiendo la captura de claves y datos, destinados directamente a la comisión del ilícito, por medio de la sustracción de dinero o generar compras cargadas a dichas tarjetas de crédito.

Por su parte, el otro fraude sin tarjeta presente, que es el de más alta incidencia actualmente, es el llamado *Phishing*⁹, en el cual el fraude se caracteriza por un engaño o ardid, donde el usuario recibe un mensaje por algún medio tecnológico como correos electrónicos, mensajes de texto o whatsapp, con algún mensaje que atraiga al lector para su apertura, que contienen links a páginas web simulando ser un banco, institución financiera, o alguna marca comercial reconocida y de esta forma, obtener del titular los datos necesarios para la realización de operaciones bancarias, teniendo especial énfasis que en este tipo de estafa es el propio usuario, quien por medio de los link recibidos, accede a los sitios simulados, donde participa como protagonista principal conducido por medio de timos y engaños para facilitar datos y claves para actualización de datos personales, el pago de una póliza de seguro, la obtención de un bono, una alerta de cambio de claves, o un mensaje de la Policía de Investigaciones, u otra de análoga naturaleza, sin que exista ningún tipo de implantación de virus o malware en el equipo.

⁷ Op Cit informe de la comisión de economía, fomento, micro, pequeña y mediana empresa, (15 Ene. 2019) Cámara Diputados primer. boletín n° 11078-03 (s), página 06.

⁸ OXMAN VILCHES, Nicolás (2013). “Estafas informáticas a través de Internet: acerca de la imputación penal del “phishing” y el “pharming”, Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, vol. XLI, 2013.

⁹ MUNITA MARAMBIO, Renzo, “Fraudes Bancarios (vía phishing o pharming) y responsabilidad de los Bancos”, Jornadas Derecho del Consumo, Universidad Arturo Prat, Iquique 2019, <http://fiscaliaadelconsumidor.cl/fraudes-bancarios-via-phishing-o-pharming-y-responsabilidad-de-los-bancos>, Fecha de Consulta, 07 de Abril 2020.

3.3 La responsabilidad civil del banco en el fraude, antes de la entrada en vigencia de la Ley 21.234.

En los casos de fraude bancario era posible apreciar el desequilibrio y asimetría existente entre el cliente y la institución bancaria, quienes por medio de cláusulas¹⁰ nocivas extrapolan o endosaban la responsabilidad al cliente, que a ellos les corresponde¹¹, respecto de los fondos depositados bajo la premisa de confianza y seguridad que nuestro marco regulatorio les atribuye, como profesionales del mercado financiero, para no tener riesgos con respecto a sus dineros, ya que dicho servicio financiero tiene costos de cobros de mantención, comisión, intereses y cobros por giro en cajero, por lo cual es esperable que por su servicio fueran responsables ante la comisión de un delito de sustracción de dinero, donde ellos debían ser los garantes del resguardo de estos.

Por su parte, también es correcto indicar que, sumado a lo ya expuesto, la institución financiera tiene una responsabilidad aún mayor, ya que de conformidad a la ley de bancos, en su artículo 40¹², en el negocio financiero pueden trabajar dicho dinero invirtiendo o dándolo en préstamo a terceros u otros que la ley les permita, buscando obtener una utilidad para dicha institución, en la medida que cumplan con los requerimientos de pago que el cliente estipule con dichos recursos monetarios, donde lo ya indicado al analizarlo conjuntamente con el artículo 1° del Decreto con Fuerza de Ley N°707 del 7 de octubre de 1982, Ley de cuentas corrientes bancarias y cheques¹³, se desprende de dicho análisis que obtienen al menos un doble beneficio, ya que le cobran al cliente por la custodia

¹⁰ Condiciones comunes al contrato de cuenta corriente, Banco Santander, “14.- clave secreta para uso de cuenta corriente: La clave secreta es personal e intransferible, al suscribir las Condiciones Particulares o Contrato de Cuenta Corriente el Cliente se obliga a mantener la debida diligencia, sigilo y cuidado en su utilización, siendo de su responsabilidad su divulgación a terceros y asumiendo la responsabilidad por los perjuicios que el mal uso o la utilización errónea de ésta pueda ocasionarle al mismo Cliente, al Banco y/o a terceros, salvo cuando el Cliente hubiere informado personal y previamente al Banco el hecho de la pérdida o sustracción de su clave secreta. El Cliente, en conocimiento de la normativa sobre secreto bancario y de las responsabilidades civiles y penales que pueden derivarse de toda operación bancaria relacionada con la(s) Cuenta(s) Corriente(s), acepta que toda operación efectuada por alguno de estos medios, se presumirá hecha por el propio Cliente.” https://www.santander.cl/empresas/contratos_empresas/includes/pdf/condiciones_comunes_cta_cte.pdf, Fecha de Consulta, 22 de Mayo 2020.

¹¹ ALVEAR TÉLLEZ, Julio. (Junio 2019) “El banco y nuestras cuentas corrientes”. <http://www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Analisis-Juridico/2019/06/18/El-banco-y-nuestras-cuentas-corrientes.aspx>. Fecha de Consulta, 17 de noviembre 2019.

¹² Artículo 40 Decreto con Fuerza de Ley N° 3, Ley General de Bancos “Banco es toda sociedad anónima especial que, autorizada en la forma prescrita por esta Ley y con sujeción a la misma, se dedique a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley le permita”

¹³ “la cuenta corriente bancaria es un contrato a virtud del cual un banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que se hubieren depositado en ella o del crédito que se haya estipulado”.

del dinero y uso de sus canales y servicios financieros (uso de cheques, líneas de crédito, tarjetas de crédito y débito), y mientras este no disponga en uso dichos montos, ellos pueden invertirlos para rentar de estos, inclusive.

También sería dable pensar que existía un tercer beneficio por parte de la institución financiera, al traspasar la responsabilidad y riesgo al cliente ante un fraude, esto es que mientras más clientes tengan la sensación de vulnerabilidad, inseguridad de sus fondos, indefensión ante un fraude, estos serán inducidos o atraídos a la contratación de un seguro de fraude, el cual por regla general es comercializado por compañías aseguradoras que son parte del holding bancario, que pese a que deban asumir la ocurrencia de siniestros (fraude), en el global de las operaciones, obtendrían utilidades por el gran volumen de pólizas de seguros activas, las cuales no hubieran obtenido si el banco se hubiera hecho cargo de responder a sus clientes por los dineros defraudados.

Lo anterior implica que el banco no ve afectado sus estados de resultados anuales por la ocurrencia de fraudes, y la compañía de seguros en el desarrollo de su giro asume los riesgos de los siniestros, como parte de su negocio, y en el final del ejercicio anual, obtendrán resultados económicos positivos.

Es por lo ya expuesto, que “tratándose de los depósitos bancarios la legislación chilena no lo reglamenta como un contrato autónomo, limitándose a decir que: “Los depósitos en los Bancos públicos debidamente autorizados serán regidos por sus Estatutos”¹⁴, dado que en la práctica los bancos por sus estatutos no reglamentan estos depósitos salvo las libretas de ahorro del Banco Estado. Su caracterización jurídica se encuentra regulada en el Código Civil, en particular en los artículos 2221 y siguientes que tratan del depósito irregular (Neftalí Cruz Ortiz, *Prontuario Jurídico Bancario* N° 377, Santiago 1967, página 137)”¹⁵, como dispone el artículo 2221 del Código Civil consiste “En el depósito de dinero, si no es en arca cerrada cuya llave tiene el depositante, o con otras precauciones que hagan imposible tomarlo sin fractura, se presumirá que se permite emplearlo, y el depositario será obligado a restituir otro tanto en la misma moneda”, por lo cual el banco lo adquiere al tratarse de una cosa fungible, asumiendo la calidad de deudor por dicha suma para con el cliente, quien en una posición de acreedor, al recibir la entrega de otro dinero, pero en la misma cantidad en otros billetes, estos están dotados de igual poder liberatorio, como ha sido expresado por la Excelentísima Corte Suprema “la cosa depositada se recibe en género “ dinero o cosa fungible “ debe ser restituida en un monto equivalente y no en especie, como es que, a menos que se acuerde lo contrario, el depositario puede servirse de la

¹⁴ Artículo 812 del Código de Comercio

¹⁵ Excelentísima Corte Suprema (2018): Rol 2196-2018 BOTTAI/CAMPOMANES, 20 de Junio del año 2018, numeral 1.

cosa que le ha sido entregada, adquiriendo, a cambio, el deber de enterarla en otro tanto cuando le sea requerida, en consecuencia, se hace dueño de la cosa que recibe, siendo este contrato de depósito un título traslativo de dominio y no de mera tenencia como ocurre en el depósito ordinario”¹⁶, y “Siendo el banco deudor de un género que no perece, no puede excusarse por la pérdida de la cosa ni siquiera aunque fuera fortuita (arts. 1510 y 1670 CC)”¹⁷.

Es por esto que el banco no es el mero tenedor¹⁸ de dicha cantidad de dinero, es el dueño de éste, y con una deuda para con el cliente equivalente a la cantidad depositada, menos comisiones, intereses o reajustes que procedan, lo cual se puede ver ratificado en fallo de la Excelentísima Corte Suprema, “Lo reseñado precedentemente confirma que la obligación de custodia del dinero recae sobre un bien fungible, en que coexiste una doble titularidad, que justifica que para el caso de sustracción o fraude sin la intervención o participación del cliente, la infracción al deber de resguardo y la disponibilidad posterior de estos caudales recae en el banco depositario y no en el depositante”¹⁹.

Por su parte, también sería viable razonar en atención al artículo 1546 del Código Civil, en virtud de la buena fe exigida en los contratos, respecto de lo pactado y a todas las cosas que emanan de la naturaleza de la obligación, que para el caso de marras, para el banco sería presumible la seguridad y restitución de una cantidad equivalente de dinero cuando sea requerido, conjugado con lo expresado en el 1547, será el banco quien deba responder, demostrando su actuar diligente, y que no ser así sería responsable por la culpa, donde parece claro que la responsabilidad exigida al banco, en cuanto a la custodia y seguridad, es una obligación de medios²⁰, la cual debemos entender, que sería el de culpa leve, ya que tanto el banco como el cliente se beneficiaban del contrato.

En el orden de ideas de todo lo expuesto, ya zanjando lo anterior, queda prístino en este contrato entre el cliente y el banco, que este último al ser regulado por la ley del consumidor, y en caso de existir fraude, el responsable siempre es el

¹⁶ Excelentísima Corte Suprema (2019): Rol 29.635-2018 Comercial Agrícola E Industrial Novapro SPA/Banco de Chile, 13 de Marzo del año 2019, considerando cuarto.

¹⁷ CORRAL TALCIANI, Hernán. (Julio 2019) “Fungibilidad del dinero y riesgo de fraude bancario”.<http://www.elmercurio.com/legal/movil/detalle.aspx?id=907624&Path=/0D/D9/> Fecha de Consulta, 17 de noviembre 2019.

¹⁸ MENDOZA ALONZO, Pamela, y MUNITA MARAMBIO, Renzo. (Julio 2019) “Deposito irregular, fungibilidad y seguridad”.<http://www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Opinion/2019/07/04/Deposito-irregular-fungibilidad-y-seguridad.aspx>; Fecha de Consulta 17 de noviembre 2019.

¹⁹ Excelentísima Corte Suprema (2018): Rol 2196-2018 BOTTAI/CAMPOMANES, 20 de Junio del año 2018, 2°.

²⁰ MUNITA MARAMBIO, Renzo, y AEDO BARRENA, Cristian (2020) “Responsabilidad civil de los bancos por fraudes informáticos a la luz de la ley de protección de los consumidores” Revista de Derecho de la Universidad de Desarrollo, en imprenta.

banco, ya que existiría de acuerdo de lo dispuesto en la ley de protección de los derechos del consumidor N°19.496 una vulneración del artículo 3 en la letra b y d, en atención a no haber bridado²¹ “El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos”, en razón a “La seguridad en el consumo de bienes o servicios” y por su parte lo ya expuesto en directa relación con el artículo 23²² de la citada ley, que sanciona al prestador de servicio, en este caso al banco, quien actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

A mayor abundamiento, a lo relativo a la falta de la seguridad en el consumo de bienes o servicios que sanciona la ley de protección de los derechos del consumidor N°19.496, es atingente precisar que los medios tecnológicos del banco e instituciones financieras, ya sea páginas web, aplicaciones para dispositivos móviles, fórmulas electrónicas de coordenadas, seguridad en tarjetas de crédito, digipass, entre otros, son diseñados, creados y monitoreados permanentemente por estos, de modo que una vulneración denota al menos falencias y/o deficiencias en la creación e implementación de sistemas informáticos, por los cuales opera el banco, y/o que no actúan con el profesionalismo y diligencia debido, ya que en manejo del monitoreo permanente, de hábitos, mecanismo, montos y formas de compra, podrían catastrar cualquier situación anómala o irregular, y validarla con el cliente de forma casi inmediata con los datos proporcionados por estos mismos, ya sea por medio del correo electrónico, número de teléfono, whatsapp, mensajería y/o avisos por medio de la aplicación móvil del banco en celulares; por lo tanto, no es nada alarmista pensar que internet es un riesgo en sí, por lo cual sin los diseños y resguardos en seguridad adecuados, las instituciones financieras eventualmente pueden negligentemente exponen al cliente usuario, a ser víctima fraude.

Sumado a todo lo expuesto, y en el mismo orden de ideas, en un fraude que sufra un cliente bancario, es posible indicar que “se vulnera abiertamente el principio de autonomía de la voluntad, conforme al cual toda obligación debe recaer en la

²¹ MUNITA MARAMBIO, Renzo, “Fraudes Bancarios (vía phishing o pharming) y responsabilidad de los Bancos”, Jornadas Derecho del Consumo, Universidad Arturo Prat, Iquique 2019, <http://fiscaliaconsumidor.cl/fraudes-bancarios-via-phishing-o-pharming-y-responsabilidad-de-los-bancos>, Fecha de Consulta, 07 de Abril 2020.

²² Artículo 23 ley de protección de los derechos de los consumidor N°19.496 “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.”

aquiescencia del obligado”²³ y “en este sentido, se podría sostener que el proveedor cumple con el contrato cuando se constituye en acreedor válidamente, esto es, de las obligaciones que surgen del acto mismo. Así las cosas, no estaría respetando lo pactado, si solicita el pago de deudas que no han sido contraídas por la titular, puesto que a ello no lo ha autorizado la convención”²⁴, por lo que, en definitiva, reafirma la idea que, ante un fraude bancario, el cliente no sería el responsable civil, sino que el emisor o banco.

En esta materia, se usaban principalmente dos formas de accionar, la primera es por medio de ley de consumidor, ante el Juzgado de Policial Local, que de acuerdo a lo analizado, no pareciera ser la opción más preferida, pese a que en esta instancia algunos jueces otorgan indemnización por daño moral²⁵, pero creo que la decisión incide si al cliente afectado ya le hubiere transcurrido el plazo de 30 días para la interposición de la acción constitucional, entonces puede tomar esta opción, donde antes tenía 6 meses desde la infracción, plazo que fue ampliado a 2 años; y la segunda opción es por medio de la interposición de un Recurso de Protección, ante las Ilustrísimas Cortes de Apelaciones respectivas, donde esta opción resulta más frecuente y usual que la vía por medio de los Juzgados de Policía Local, probablemente, por la agilidad, tiempo en la dictación de sentencia y menores costos en la tramitación de la acción. En todos los casos la jurisprudencia no está conteste, dando lugar a variados fallos que condenaron al banco²⁶, como otros fallos absolutorios en favor del banco²⁷, que discrepan con aquellas posiciones tendientes a la protección del consumidor frente a las estafas realizadas o facilitadas por este medio, así como también se pudo apreciar la existencia de otros tantos fallos de las Ilustrísimas Cortes de Apelaciones que rechazan los recursos de protección, por existir voluntariedad de parte de “el

²³ ISLER SOTO, Erika (2015) “Cargos en tarjeta de crédito no autorizados por el consumidor. comentario de una sentencia”, Revista Jurídica de la Universidad Bernardo O’Higgins, Junio 2015, Año 11 N° 1, Pagina 139.

²⁴ ISLER SOTO, Erika (2015) “Cargos en tarjeta de crédito no autorizados por el consumidor. comentario de una sentencia”, Revista Jurídica de la Universidad Bernardo O’Higgins, Junio 2015, Año 11 N° 1, Página 141.

²⁵ Primer Juzgado de Policía Local de Temuco (2015) :Rol 231.889- 2014 Cecilia María Cárcamo Fernández contra Banco del Estado de Chile, 18 de Mayo del año 2015, y Ilustrísima Corte de Apelaciones de Temuco, (2016): Rol 195 -2015 Cecilia María Cárcamo Fernández contra Banco del Estado de Chile, 22 de Septiembre del año 2016.

²⁶ Excelentísima Corte Suprema (2019): Rol 29.635-2018 Comercial Agrícola E Industrial Novapro SPA/Banco de Chile, 13 de Marzo del año 2019, y Excelentísima Corte Suprema (2018): Rol 2.196-2018 BOTTAI/CAMPOMANES, 20 de Junio del año 2018.

²⁷ Primer Juzgado de Policía Local de Providencia, (2016): Rol 36.885 -2014, Patricio Roberto Wilson Goldsmith contra Banco de Chile o Edwards, 20 de Septiembre del año 2016.

recurrente quien proporcionó a terceros los mecanismos de seguridad indispensables para concretar los giros cuestionados”²⁸ en un caso de *Phishing*.

4. Legislación Comparada

Previo al análisis de la nueva ley de responsabilidad civil ante fraudes en tarjetas y medios de pagos electrónicos, establecidos en la Ley 21.234, es de suma relevancia analizar el tratamiento que otorgan en sus legislaciones diversos países de otras latitudes, como lo es en el caso de Perú, donde el día 2 de noviembre de 2013 se publicó la Resolución SBS N° 6523-2013²⁹, que aprueba el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, estableciendo entre otras, contenidos mínimos de estados de cuenta, incorporación de chip en tarjetas de crédito y débito, servicio de notificaciones que les informe de las operaciones realizadas con sus tarjetas y la responsabilidad por operaciones no reconocidas, se enumeran los casos en los cuales el usuario no será responsable por las operaciones realizadas, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad, como las operaciones luego de aviso de extravío, clonación de tarjetas, magnificación de cajeros automáticos, entre otras.

Por su parte, respecto a lo que ocurre en Argentina, es posible indicar que en la Ley 25.065³⁰, se establecen normas que regulan diversos aspectos vinculados con el sistema de tarjetas de crédito, compra y débito; también las relaciones entre el emisor y titular, y entre el emisor y el proveedor “Así, el artículo 51 de la ley referida establece el sistema de denuncias: “A los fines de garantizar las operaciones y minimizar los riesgos por operaciones con tarjetas sustraídas o pérdidas, el emisor debe contar con un sistema de recepción telefónica de denuncias que opere las veinticuatro (24) horas del día (...)”. Aun así, esta ley delega a los contratantes establecer los procedimientos y responsabilidades en caso de pérdida o sustracción de tarjeta (artículo 6 letra i)”³¹.

²⁸ Excelentísima Corte Suprema (2019): Rol 32.718-2018, JARA/BANCO DELESTADO DE CHILE 02 de Abril del año 2019, y Primer Juzgado de Policía Local de Providencia, (2016): Rol 36.885 - 2014, Patricio Roberto Wilson Goldsmith contra Banco de Chile o Edwards, 20 de Septiembre del año 2016.

²⁹ Documento de acceso libre: El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2018) Perú “El nuevo reglamento de las tarjetas de crédito y débito” elaborado por El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/ArticuloReglaTarCRedDeb.pdf> . Fecha de Consulta 4 de Junio 2020

³⁰ Sitio Web, INFOLEG, Información legislativa y documental, Ministerio de Justicia y derechos Humanos Argentina, <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/55000-59999/55556/texact.htm>, Fecha de Consulta 4 de Junio 2020

³¹ MALDONADO MUÑOZ, Danilo, (2013) “Acciones que tiene el tarjetahabiente en contra del responsable de los perjuicios ocasionados por el uso indebido de su tarjeta” memoria para optar al grado de licenciado en ciencias jurídicas y sociales, Universidad Austral de Chile, pagina 36

Luego, en el caso de Estados Unidos, la normativa aplicable es llamada Fair Credit Billing Act (FCBA) Ley Federal promulgada en 1975 que enmienda a la Ley de Veracidad en los Préstamos (sección 171 del título I de la Ley promulgada el 29.05.1968 – Pub. L. No. 90-321). “ofrece protección a los clientes de crédito en caso de algún error en los estados de cuenta”. Esta ley federal establece principalmente que, en caso de que la tarjeta de crédito haya sido utilizada sin autorización, la responsabilidad del titular se limita a un monto de 50 dólares. Además, en caso que haya existido denuncia del robo de la tarjeta, la entidad emisora no podrá hacer responsable al tarjetahabiente por ningún cargo no autorizado³² y “En aquellos casos en los que no se notifica, el tarjetahabiente será responsable por hasta US\$500³³, y “en la ley danesa de tarjetas de pago que, al igual que la ley estadounidense, establece límites de responsabilidad en caso de pérdidas económicas como consecuencia del uso no autorizado de la tarjeta. Ley 284, DOF 06.06.84, Reino de Dinamarca³⁴”.

“Así en el Reino Unido, el usuario es responsable de las operaciones realizadas fraudulentamente con sus tarjetas hasta el monto de \$50 libras, cuando dichos fraudes ocurren por extravío, hurto o robo de la tarjeta y no notifica al emisor de tal hecho, o cuando falla en proteger las medidas personalizadas de seguridad, normalmente la clave, de la apropiación por parte de terceros. El usuario no será responsable en ningún caso cuando haya realizado la notificación al emisor del extravío, hurto o robo de la tarjeta; cuando el emisor no haya puesto a disposición del usuario un método para notificar el extravío, hurto o robo; y cuando el medio de pago ha sido utilizado en “un contrato a distancia”, es decir, a través de medios no presenciales como el comercio electrónico o la contratación telefónica³⁵”.

En España el Real Decreto-ley 19/2018, contiene similitudes con la normativa de otros países de la comunidad Europea, donde conforme a su artículo 46 hace responsable al emisor de todas las operaciones no autorizadas por el tarjetahabiente, y lo obliga a restituir los montos defraudados al usuario, dependiendo del caso, donde la responsabilidad del usuario llega al límite de 50 Euros, por las operaciones no autorizadas cometidas con un instrumento de pago extraviado, sustraído o apropiado indebidamente, y por su parte, tiene un tratamiento totalmente distinto para las operaciones sin tarjeta presente, al establecer “el ordenante quedará exento de toda responsabilidad en caso de sustracción, extravío o apropiación indebida de un instrumento de pago cuando las operaciones se hayan efectuado de forma no

“<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2014/fjm244a/doc/fjm244a.pdf>”, Fecha de Consulta 19 de Abril 2020

³² Op Cit MALDONADO MUÑOZ, Danilo

³³ Op Cit informe (15 Ene. 2019) Cámara Diputados boletín n° 11078-03 (s), página 06.

³⁴ Op Cit MALDONADO MUÑOZ, Danilo

³⁵ Op Cit informe (15 Ene. 2019) Cámara Diputados boletín n° 11078-03 (s), página 06 y 07.

presencial utilizando únicamente los datos de pago impresos en el propio instrumento, siempre que no se haya producido fraude o negligencia grave por su parte en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia del instrumento de pago y las credenciales de seguridad y haya notificado dicha circunstancia sin demora”³⁶.

5. La Responsabilidad Civil del Banco en el Fraude, luego de la Entrada en Vigencia de la Ley 21.234

5.1 Objeto de aplicación de protección de la responsabilidad civil Ley 21.234

Que con la entrada en vigencia de la Ley 21.234, que modifica la Ley 20.009, amplía el objeto de protección de responsabilidad, que originalmente contemplaba la responsabilidad exclusivamente respecto de las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras o casas comerciales, únicamente en caso de hurto, robo o extravío, luego del aviso.

Por su parte, desde la entrada en vigencia de la Ley 21.234, respecto al sujeto de aplicación, el legislador emplea una buena técnica legislativa, adecuándose correctamente a los tiempos, ya que al referirse a “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” ”³⁷, se entiende correctamente que la aplicación de la ley será no sólo para el titular de la tarjeta, cualquiera sea su tipo, sino que también para quien use el adicional de esa tarjeta, así como también puede entenderse que estaría incluido a un tercero que usa una tarjeta, con la autorización del titular, por ejemplo cuando un hijo en un viaje se lleva la tarjeta del padre o la madre para usar ante una emergencia; y a mi entender, lo mismo aplicaría respecto de las cuentas, cualquiera sea su tipo, lo cual en primer lugar es entender el dinamismo del mercado financiero y sus futuras denominaciones para productos y servicios, así como también zanja a priori una eventual interpretación restrictiva por parte de bancos e instituciones financieras, respecto a la exclusión de responsabilidad en el uso, por parte de quien no sea el usuario, así como también con lo anterior, permite interpretar de la ley que no podría ser calificado como culposo o negligente el uso de un tercero autorizado por el titular, de una tarjeta o cuenta, ante la eventual ocurrencia de los casos previstos por esta ley.

³⁶ Artículo 46, Real Decreto-ley 19/2018, España, publicada en la agencia estatal boletín oficial del estado, del gobierno de España “<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16036#dd>”
Fecha de Consulta 4 de Junio 2020

³⁷ Artículo 2 ley 20.009

Por su parte, esta nueva legislación, al referirse al ámbito de aplicación de la responsabilidad civil, respecto del objeto de protección, los define como medios de pago³⁸, donde en primer término están comprendidas todas las tarjetas, como la tarjeta de crédito, débito, y de pago previa provisión de fondos (tarjeta prepago) o cualquier otro sistema similar, las cuales cataloga como “tarjetas de pago”, que se encuentren emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y Regulación del Banco Central, así como también aquella emitidas y operadas, no reguladas por estas instituciones, salvo disposición en contrario, por lo cual la norma considera las tarjetas ya arraigadas en el mercado, como lo son la tarjeta de crédito y débito, así como las más incipientes, como la tarjetas de provisión de fondos, y al usar la expresión cualquier otro sistema similar, permite que ante el ingreso de otros nuevos tipos de tarjetas al mercado, estas ya estén comprendidas dentro del marco de esta ley.

En segundo término, se encuentran comprendidos los medios por el cual emplea la frase transacciones electrónicas, en una definición bastante extensa con una enunciación amplia, pero sin ser taxativa, que comprende cualquier operación efectuada por medios electrónicos que originen cargos, abonos o giros de dinero en alguno de los tipos de cuenta, y donde se comprenden como vía para su ejecución “portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar dispuesto por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero”³⁹.

5.2 Aplicación de la responsabilidad civil Ley 21.234

Respecto al régimen de limitación de responsabilidad, de la nueva ley, replica parte del contenido original de la Ley 20.009, respecto a la obligación del emisor de proporcionar al usuario canal de atención permanente las 24 horas, todos los días del año, para efectuar y registrar las atenciones, y entregar códigos de recepción y seguimiento del aviso y reclamo, así como también la obligación del usuario de medios de pago, quienes están obligados a reportar extravío, hurto, robo o fraude, al emisor respectivo, tan pronto tome conocimiento, para proceder a su bloqueo, estableciendo expresamente que el usuario queda exento de responsabilidad por las operaciones realizadas posteriores al aviso⁴⁰. Sin perjuicio de lo anterior, la Ley 21.234 introduce, además, que el usuario, dentro de los 30 días hábiles siguientes al aviso, pueda reclamar desconocer haber otorgado su autorización o consentimiento, en operaciones hasta 120 días corridos anteriores a la fecha del aviso⁴¹.

³⁸ Artículo 1, inciso 3, ley 20.009

³⁹ Artículo 1, inciso segundo, parte final ley 20.009

⁴⁰ Artículo 2 Inciso segundo ley 20.009

⁴¹ Artículo 4 inciso 1 y 2 ley 20.009

En casos de reclamo de operaciones realizadas en los 120 días corridos antes a la fecha del aviso, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o restitución de fondos, sea si se usó respectivamente una línea de crédito o dinero disponible en una cuenta, en el plazo de 5 días hábiles desde la fecha del reclamo, si la cantidad fuera inferior o igual a 35 Unidades de Fomento, y por ⁴²cualquier otra cantidad que supere dicho monto, tendrá un plazo adicional de 7 días, para tomar alguna de las siguientes alternativas, la cancelación o restitución de fondos, o demandar al usuario ante el Juez de Policía Local, si recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del usuario, bajo el procedimiento establecido por la Ley 19.496 sobre protección de derechos de los consumidores⁴³.

En dicho proceso, seguido ante el Juez de Policía Local que corresponda al domicilio del usuario, de existir sentencia firme y ejecutoriada se declare la participación del usuario en la comisión del ilícito, o que actuó con dolo o culpa grave facilitando la comisión, en dicho caso, se procederá a la cancelación de los fondos o cargos, sin perjuicio de las indemnizaciones que le correspondan, y por su parte en el caso contrario, esto es de existir sentencia firme y ejecutoriada que no se logre acreditar la existencia de dolo o culpa grave, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado y con el máximo interés convencional, desde la fecha del aviso, más el pago de las costas⁴⁴.

En consecuencia, la nueva legislación, atribuye la responsabilidad de un fraude al emisor, y permite legítimamente que el emisor pueda accionar contra quien sea el autor del delito, o ante la existencia de un dolo o culpa graves que hubiere facilitado la comisión del ilícito, pero también lo restringe, eficazmente, a la posible litigación temeraria, que dilate o impida la determinación de su responsabilidad, para con el usuario, ya que cada día que transcurre le significaría un incremento al monto a desembolsar por medio del máximo interés convencional del monto en cuestión, en caso de no lograr acreditar el dolo o culpa grave, con lo cual, el emisor deberá evaluar seriamente el accionar en contra del usuario, y de los medios de prueba que tenga para demostrar su pretensión, ya que la ley empodera al usuario, ante el gran desequilibrio e inequidad existente, que es que el emisor tiene dentro de su equipo a decenas de letrados para su defensa, por costos ya asociados a su operación, cosa que no ocurre con el usuario.

⁴² Artículo 5 inciso 2 ley 20.009

⁴³ Artículo 5 inciso 3 ley 20.009

⁴⁴ Artículo 5 inciso 4 ley 20.009

5.3 Novedades y diferencias sustanciales de la Ley 21.234.

Existe un claro traspaso del peso de la prueba, al emisor, respecto de las operaciones que el usuario desconozca haber autorizado, y en caso que intente invertir del peso de la prueba al usuario, por medio de una cláusula en algún contrato, estos no producirán efecto y se tendrán por no escrita⁴⁵, y el registro de “las operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que esta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito”⁴⁶.

Por su parte, es posible apreciar que existe un cambio del estándar de responsabilidad del usuario, desde la culpa leve, como buen padre de familia, a un nuevo estadio, donde se requiere expresamente culpa grave, equivalente al dolo, y es la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios⁴⁷, o derechamente la existencia de dolo, donde pese a que el contrato sea de utilidad para ambos contratantes, le atribuye la culpa de aquellos contratos que por su naturaleza sólo son útiles al acreedor⁴⁸.

Si bien, el legislador reguló la responsabilidad civil del emisor, sin perjuicio de lo anterior, atendido lo expuesto por don Salvador Pérez Galindo, quien sostuvo que “la seguridad en los pagos es una responsabilidad compartida entre los múltiples actores en la cadena de pagos”⁴⁹, al igual que la opinión de otros expertos que informaron en dicha comisión, ideas en el mismo sentido, que en atención a lo que esta parte puede entender, el legislador recogió el planteamiento y estableció un decálogo de medidas de seguridad para la prevención de ilícitos a “los emisores, operadores, comercios y otros establecimientos afiliados a un sistema de tarjetas de pago, así como las demás entidades que intervengan o presten servicios asociados a pagos y transacciones electrónicas, u otros sistemas de características similares”⁵⁰, que van desde contar con sistema de monitoreo para la detección de comportamiento fuera de lo habitual del usuario, procedimientos internos de alerta, identificar patrones de fraudes, establecer límites y controles en

⁴⁵ Artículo 3 inciso 3 ley 20.009

⁴⁶ Artículo 5 inciso 5 ley 20.009

⁴⁷ Artículo 44 Código Civil

⁴⁸ Artículo 1547, Código Civil

⁴⁹ PÉREZ GALINDO, Salvador Vicepresidente de Relaciones Gubernamentales de VISA para América Latina y el Caribe, pagina 30 “Informe de la comisión de economía recaído en el proyecto de ley, en primer trámite constitucional, que modifica la ley n° 20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en casos de uso fraudulento de estos medios de pago.” Boletín 11.078-03, de fecha 15-08-2017, primer trámite constitucional Senado. Fecha de Consulta, 07 de Abril 2020.

⁵⁰ Artículo 6 ley 20.009

los canales de atención, donde la falta o deficiencia de las medidas sería considerada en la determinación de responsabilidades a estos que pudiera perseguir el usuario u otro afectado, lo anterior, sin perjuicio que el emisor pudiera perseguir en su contra el cumplimiento de la obligación de restitución o reembolso que corresponda, por cancelaciones de cargos o devoluciones de fondos, en base a los estándares y procedimientos de seguridad exigibles a operadores, comercios y otros establecimientos afiliados a un sistema de tarjetas de pago.

Por su parte, dentro de las nuevas medidas de protección de los medios de pago, y evitar con estos la comisión de ilícitos, el legislador establece el deber de bloquear los medios de pago inactivos por más de 12 meses seguidos⁵¹, debiendo notificar dicha situación al usuario, así como también informar en su sitio web respecto del número de usuarios afectados cubiertos por la ley, señalando montos, y plazos de respuesta, además de la obligación de envío de información de manera desagregada a la Comisión para el Mercado Financiero.

Por último, el legislador al establecer que la responsabilidad civil por regla general queda radicada en el emisor, ante la comisión de un fraude, reguló una materia que podría considerarse accesoria, como lo son los seguros de fraude, donde prohíbe a los emisores ofrecer seguros cuya cobertura corresponda a los riesgos que deben ser asumidos por ellos conforme a la ley⁵², en definitiva, a entender de quien suscribe, radica en cesar el cobro por un seguro de fraude, ya que de otro modo, hubieran continuado con el cobro de estos, traspasando a estos seguros las responsabilidad, eventualmente por el máximo plazo que pudieran, ya que dicha actividad les genera una razonable distribución de responsabilidad para el emisor y buenos réditos económicos, para el holding dueño del banco y compañía de seguros.

6. Conclusiones

La Ley 20.009 promulgada en el año 2005 que originalmente se hacía cargo únicamente de los fraudes cometidos en casos de tarjeta presente, por el robo, hurto o extravió material de la tarjeta, que con entrada en vigencia de la Ley 21.234, que modifica la Ley 20.009, fue mejorada o actualizada a la realidad de los chilenos 15 años después, donde la realidad del consumo de bienes y servicios, el comportamiento de pago de remuneraciones, pensiones, subsidios, etc., ha variado y con ello también existe un aumento de la cantidad de personas que los utilizan, en tramos etarios muy amplios que van desde los 18 a los 70 años y más, así como también a personas de toda condición socioeconómica, que han migrado

⁵¹ Artículo 10 ley 20.009

⁵² Artículo 5 inciso final, ley 20.009.

desde el pago en cheque o en efectivo, a las nuevas formas de pago, con tarjeta de crédito bancaria o no, por medios presenciales o electrónicos.

Es por lo anterior, que la Ley 21.234, que modifica la Ley 20.009, viene en primer término a ampliar los tipos de tarjetas sujetas al régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo, así como también regular los fraudes sin tarjeta presente, respecto a tarjetas de crédito, débito, prepago, o cualquiera otra similar, sujeta o no sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile y fraudes en transacciones electrónicas que afecten cuentas o tarjetas, en un modo muy amplio, donde hace una enunciación, meramente referencial del mecanismo para efectuar la transacción, que se entiende comprendido en la presente ley. Estimo que esta técnica legislativa de referirse de un modo amplísimo a los tipos de tarjetas, cuentas, y mecanismos para efectuar las transacciones, considero que no es una laxitud legislativa, sino que todo lo contrario, es una forma de plasmar legislativamente lo expuesto por distintos expertos en el boletín 11.708-03, que hacían referencia a un dinamismo creciente de nuevas formas de cuentas, tarjetas y pagos, producto del avance tecnológico, y del modo ya redactado, estarían considerados, por lo que estimo que es una norma pensada con una suficiente visión de futuro.

Junto a lo anterior, la Ley 21.234, que modifica la Ley 20.009, a mi entender, recoge bastante las nociones matrices, de ciertos fallos tanto de los Juzgados de Policía Local, Cortes de Apelaciones y Corte Suprema, que dan cuenta de una asimetría, entre el banco y el cliente, donde el primero tiene una calidad de profesional experto, y que en una plataforma que de su creación y pleno control, debe observar un estándar de diligencia y seguridad, donde por medio del presente cambio legislativo, pasamos de una obligación de medios, que permitía al banco o emisor, endosar la responsabilidad al usuario o tarjetahabiente, a un nuevo campo de responsabilidad más alto, para el banco o emisor, que es la obligación de resultados, donde el peso de la prueba se invierte, y ya no recae en el usuario o tarjetahabiente, sino que en el banco o emisor, que es el responsable por los cargos y abonos o giros sustraídos en el ilícito, salvo que logre acreditar el dolo o culpa grave del usuario o tarjetahabiente, por pruebas adicionales a la autorización de la transacción, en consecuencia, no es una responsabilidad plena, ni a todo evento del emisor.

En razón a lo ya expuesto, me parece que la Ley 21.234, que modifica la Ley 20.009, acierta en la generalidad de sus normas, salvo a ciertas desprolijidades legislativas como lo que ocurre en el artículo 5 inciso 3, donde establece que en el caso que exista una sentencia firme y ejecutoriada, que no acredite la culpa o dolo del usuario, además de la restitución de fondos se establece la fecha desde la cual

el emisor debe aplicar el reajuste y máximo interés convencional, donde la norma señala desde la “fecha del aviso”, pero esto es claramente un error⁵³ y debe entenderse que procederá desde la fecha del reclamo, o, como también es el caso de “Las cláusulas de los contratos que impongan el deber de prueba sobre el usuario, por operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, no producirán efecto alguno y se tendrán por no escritas” (art. 3 inc. 3º). “La desprolijidad de los legisladores podría llevar a entender que para las operaciones anteriores al aviso sí podría pactarse en los contratos que el usuario deberá probar que no fueron autorizadas por él. Tratando de remediar este descuido pensamos que se puede aplicar el art. 16, letra d) de la Ley N° 19.496 que prohíbe en los contratos de adhesión las cláusulas que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. Pero en tal evento la cláusula no se tendrá por no escrita (nulidad de pleno derecho) y deberá deducirse la correspondiente acción para que se declare judicialmente su nulidad (art. 16 B ley N° 19.496)⁵⁴.”

Lo más gravoso, incierto y desprolijo para la industria financiera, “parece estar en el inciso 4º del art. 4 que dispone: “Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso conforme a lo previsto en el artículo 2 de esta ley”. Pareciera que incluso sin extravío, hurto, robo o fraude el usuario podría desconocer la autorización de alguna transacción y alegar que no se había percatado antes de esa falta de consentimiento. En tal evento, la ley asume que la operación no fue autorizada, a menos que el emisor pruebe que sí lo fue, no bastando para ello el mero registro a nombre del usuario (art. 4 inc. 5º)”⁵⁵.

Sin perjuicio de todo lo ya expuesto, la Ley 21.234, que modifica la Ley 20.009, tiene además grandes desaciertos, como atribuir competencia expresa a los Juzgado de Policía Local, por medio de la Ley N° 19.496 de Protección a los Derechos del Consumidor, para accionar, ya que los procedimientos ahí reglados están pensados en los casos en que el proveedor sea el demandado o denunciado por el consumidor⁵⁶, y no para el que el emisor- banco demande al usuario o tarjetahabiente; por su parte, otro desacierto es también que dicho Juzgado de Policial Local, que tiene en su mayoría una sobre carga de causas, es un procedimiento arcaico en comparación a los procedimientos seguidos en los juzgados de letras en lo civil o cualquier Corte de Apelaciones del país, lo cual lo

⁵³ Corral Talciani, Hernán. (Junio 2020) “Responsabilidad por fraudes con tarjetas y transferencias de dinero electrónicas. Las novedades de la Ley N° 21.234, de 2020”. <https://www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Análisis-Juridico/2020/06/19/Responsabilidad-por-fraudes-con-tarjetas-y-transferencias-de-dinero-electronicas-Las-novedades-de-la-Ley-N-21234-de-2020.aspx> Fecha de Consulta, 25 de Junio del año 2020

⁵⁴ Op Cit Corral Talciani, Hernán. (Junio 2020)

⁵⁵ Op Cit Corral Talciani, Hernán. (Junio 2020)

⁵⁶ Op Cit Corral Talciani, Hernán. (Junio 2020)

hace engorroso y lento, sumado a que el juez debe fallar en base a la sana crítica⁵⁷, y no en base a la prueba legal o tasada, y donde pareciera que los magistrados de los Juzgados de Policía Local, no necesariamente tengan la expertiz y habitualidad en conocer y distinguir culpa leve o grave, como lo tendría un Juzgado de letras en lo civil, por cuanto, me parece que la decisión del legislador respecto a entregar a dichos juzgados el conocimiento y fallo de estas causas, podría no ser la mejor elección, para dar la debida respuesta al usuario o consumidor, sumado a todo lo anterior, “el juez de policía local no es competente para determinar responsabilidad penal por delito, de modo que esta regla está suponiendo que el emisor podría también denunciar o querrellarse penalmente en contra del usuario⁵⁸.”

Por su parte, ya desde una perspectiva más casuística, en el caso de una persona natural promedio, clase media, con una renta de \$500.000, o una micro o pequeña empresa⁵⁹, que es titular de una cuenta corriente y tarjeta de crédito, donde mantiene un comportamiento ordenado de sus finanzas, sería absolutamente factible que tenga una capacidad en una tarjeta de crédito superior a los 4 millones de pesos, respecto de la cual pueda ser objeto de un fraude bancario, y en atención la Ley 21.234, que modifica la Ley 20.009, el emisor cubrirá dentro de los 5 días hábiles las primeras 35 Unidades de Fomento, equivalente a 1 millón de pesos⁶⁰ aproximadamente, en el evento que el emisor crea tener pruebas de que el usuario actuó con culpa o dolo, accionará contra el usuario en el Juzgado de Policía Local, el cual en el conocimiento y fallo de la causa tardará en general del orden de 14 a 18 meses, o más⁶¹, plazo al cual habrá que adicionar la apelación, y debido a que la cuantía es superior a las 25 Unidades de Fomento, como prescribe el artículo 50 H de la Ley 19496⁶², por tanto, hablamos de casi 2 años,

⁵⁷ Artículo 14° Ley 18287 establece procedimiento ante los Juzgados de Policía Local “El Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica...”

⁵⁸ Op Cit Corral Talciani, Hernán. (Junio 2020)

⁵⁹ Artículo 2 inciso segundo ley 20416 “Son microempresas aquellas empresas cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro no hayan superado las 2.400 unidades de fomento en el último año calendario; pequeñas empresas, aquellas cuyos ingresos anuales por ventas, servicios y otras actividades del giro sean superiores a 2.400 unidades de fomento y no exceden de 25.000 unidades de fomento en el último año calendario...”

⁶⁰ El equivalente a \$1.004.325- pesos, según el valor de la Unidad de Fomento al 1 de Julio del año 2020 a \$28.695-

⁶¹ Primer Juzgado de Policía Local de Providencia, (2016): Rol 36.885 -2014, Patricio Roberto Wilson Goldsmith contra Banco de Chile o Edwards, 20 de Septiembre del año 2016, Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, (2016): Rol 14.508 -2014 Juan Carlos Luengo Pérez contra Banco Santander –Chile 26 de Abril del año 2016, y Primer Juzgado de Policía Local de Temuco (2015) :Rol 231.889- 2014 Cecilia María Cárcamo Fernández contra Banco del Estado de Chile, 18 de Mayo del año 2015.

⁶² Artículo 50 H, inciso final, ley19496 “Las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables. La cuantía se determinará de acuerdo al monto de lo denunciado o demandado por el consumidor, sin considerar para estos efectos el monto de la

hasta que se pueda determinar, por medio de una sentencia firme y ejecutoriada, que el usuario no actuó con culpa o dolo grave, y se le deba restituir los fondos, con reajuste y el máximo interés convencional y las costas, ya planteada la situación, puedo esbozar el problema, que serían las cobranzas judiciales, embargos, ingreso al Boletín Comercial, entre otros, por la suma que fue defraudado el usuario y que el emisor le cobre, en el tiempo que transcurra hasta la sentencia firme y ejecutoriada, lo cual a mi entender, puede ser un escenario que lamentablemente pueda darse, y que el legislador pudo haber evitado, incorporando texto expreso en la norma, que indicara que se suspenda cualquier procedimiento de cobranza, mientras exista una acción destinada a dilucidar la eventual culpa o dolo grave del usuario, con ocasión de un fraude bancario.

Por último, pese a las desprolijidades y a los grandes desaciertos del legislador, en el balance final, al comprender esta ley, no solo desde una dimensión legal, sino que también desde una dimensión práctica, donde miles de trabajadores reciben su remuneración en una Cuenta RUT⁶³ o donde chilenos reciben fondos de becas para alimentación o pensiones en tarjetas de pago previa provisión de fondos, yo puedo calificarla como un gran avance para detener la asimetría y desequilibrio que existía entre el usuario persona natural de clase media o pequeña empresa, frente al emisor o el banco.

multa aplicable. Las causas que versen sobre materias que no tienen una determinada apreciación pecuniaria se considerarán para estos efectos de cuantía superior a veinticinco unidades tributarias mensuales.”

⁶³ Se le denomina cuenta Rut, a una cuenta a la vista en el Banco Estado.

7. Bibliografía

7.1 Libros

- CHULIÁ VICENT, Eduardo, y Beltrán Alandete, Teresa (1999): “*Aspectos jurídicos de los contratos atípicos IV*”, (Barcelona, José María Bosch editor, segunda edición).
- DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo, PIZARRO WILSON, Carlos, y BARRIENTOS CAMUS, Francisca; (2013) “*La protección de los derechos de los consumidores. comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores*” (Santiago Legal Publishing Chile, , primera edición)
- ISLER SOTO, Erika (2019): “*La responsabilidad por productos en Chile: panorama y desafíos*”, en Mendoza Alonzo, P. (Coord.), *Derecho del Consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia* (Santiago, DER Ediciones Limitada, primera edición) pp.85 -103.
- ISLER SOTO, Erika (2019): “*Una Aproximación a las acciones derivadas de la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores*”, en Mendoza Alonzo, P. (Coord.), *Derecho del Consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia* (Santiago, DER Ediciones Limitada, primera edición) pp.195 -207.
- PRADO PUGA, Arturo (1998) “*Manual de Cuentas Corrientes bancarias y cheques*” (Santiago, Editorial Jurídica de Chile, primera edición)

7.2 Jurisprudencia

- Excelentísima Corte Suprema (2019): Rol 29.635-2018 Comercial Agrícola E Industrial Novapro SPA/Banco de Chile, 13 de Marzo del año 2019.
- Excelentísima Corte Suprema (2018): Rol 2.196-2018 BOTTAI/CAMPOMANES, 20 de Junio del año 2018.
- Excelentísima Corte Suprema (2018): Rol 32.718-2018, JARA/BANCO DELESTADO DE CHILE, 02 de Abril del año 2019.
- Excelentísima Corte Suprema (2019): Rol 29.892-2018 BELTRAMI FUENTES, PATRICIO CONTRA BBVA CHILE S.A, 29 de Mayo del año 2019.
- Ilustrísima Corte de Apelaciones de Temuco, (2019): Rol 5.039 -2018 JARA/BANCO DELESTADO DE CHILE, 19 de Noviembre del año 2018.
- Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, (2016): Rol 884 -2016 Servicio Nacional del Consumidor con Promotora Falabella S.A., 02 de Agosto del año 2016.

- Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, (2016): Rol 392 -2016 Patricio Roberto Wilson Goldsmith contra Banco de Chile o Edwards 12 de Septiembre del año 2016.
- Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, (2016): Rol 1.054 -2016 Juan Carlos Luengo Pérez contra Banco Santander Chile, 12 de Septiembre del año 2016.
- Ilustrísima Corte de Apelaciones de Temuco, (2016): Rol 195 -2015 Cecilia María Cárcamo Fernández contra Banco del Estado de Chile, 22 de Septiembre del año 2016.
- Primer Juzgado de Policía Local de Providencia, (2016): Rol 36.885 -2014, Patricio Roberto Wilson Goldsmith contra Banco de Chile o Edwards, 20 de Septiembre del año 2016.
- Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, (2016): Rol 14.508 -2014 Juan Carlos Luengo Pérez contra Banco Santander –Chile 26 de Abril del año 2016.
- Primer Juzgado de Policía Local de Temuco (2015) :Rol 231.889- 2014 Cecilia María Cárcamo Fernández contra Banco del Estado de Chile, 18 de Mayo del año 2015

7.3 Revistas

- ISLER SOTO, Erika (2015) “*Cargos en tarjeta de crédito no autorizados por el consumidor. comentario de una sentencia*”, Revista Jurídica de la Universidad Bernardo O’Higgins, Junio 2015, Año 11 N° 1.
- MUNITA MARAMBIO, Renzo, y AEDO BARRENA, Cristian (2020) “*Responsabilidad civil de los bancos por fraudes informáticos a la luz de la ley de protección de los consumidores*” Revista de Derecho de la Universidad de Desarrollo, en imprenta.
- OXMAN VILCHES, Nicolás (2013). “*Estafas informáticas a través de Internet: acerca de la imputación penal del “phishing” y el “pharming”*”, Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, vol. XLI, 2013.

7.4 Normas citadas

7.4.1 Normas Chilenas

- Boletín 11.708-03
- Código de Comercio
- Código Civil
- Decreto con Fuerza de Ley N° 3 del Ministerio de Hacienda de 26 de Noviembre del año 1997, Ley General de Bancos

- Decreto con Fuerza de Ley N°707 de 7 de octubre de 1982, Ley de cuentas corrientes bancarias y cheques.
- Ley N°19.496 de protección de los derechos de los consumidor N°19.496
- Ley 18287 establece procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.
- Ley 20416 fija normas especiales para las empresas de menor tamaño.
- Ley 20.009, promulgada el 01 de Abril del año 2005, 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.
- Ley 20.009, modificada por la ley 21.234. Limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude
- Ley 21.234, que modifica la ley 20.009, Limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude

7.4.2 Normas de derecho comparado

- Argentina, ley 25.065, Establece normas que regulan diversos aspectos vinculados con el sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito. Relaciones entre el emisor y titular o usuario y entre el emisor y proveedor
- Estados Unidos de América, ley federal, Fair Credit Billing Act (FCBA).
- España, Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Reino de Dinamarca, Ley 284, DOF 06.06.84.
- Perú, Resolución SBS N° 6523-2013, que aprueba el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, de fecha 02 de Noviembre del año 2013.

7.5 Otros

- ALVEAR TÉLLEZ, Julio. *“El banco y nuestras cuentas corrientes”*. <http://www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Analisis-Juridico/2019/06/18/El-banco-y-nuestras-cuentas-corrientes.aspx>. Fecha de Consulta, 17 de noviembre 2019.
- Condiciones comunes al contrato de cuenta corriente, Banco Santander, “14.- clave secreta para uso de cuenta corriente: La clave secreta es personal e intransferible, al suscribir las Condiciones Particulares o Contrato de Cuenta Corriente el Cliente se obliga a mantener la debida diligencia, sigilo y cuidado en su utilización, siendo de su responsabilidad su divulgación a terceros y asumiendo la responsabilidad por los perjuicios que el mal uso o la utilización errónea de ésta pueda ocasionarle al mismo Cliente, al Banco y/o a terceros, salvo cuando el Cliente hubiere informado personal y previamente al Banco el hecho de la pérdida o sustracción de su

clave secreta. El Cliente, en conocimiento de la normativa sobre secreto bancario y de las responsabilidades civiles y penales que pueden derivarse de toda operación bancaria relacionada con la(s) Cuenta(s) Corriente(s), acepta que toda operación efectuada por alguno de estos medios, se presumirá hecha por el propio Cliente.”
https://www.santander.cl/empresas/contratos_empresas/includes/pdf/condiciones_comunes_cta_cte.pdf Fecha de Consulta, 22 de Mayo 2020.

- CORRAL TALCIANI, Hernán. (Julio 2019) “*Fungibilidad del dinero y riesgo de fraude bancario*”.<http://www.elmercurio.com/legal/movil/detalle.aspx?Id=907624&Path=/0D/D9/> Fecha de Consulta, 17 de noviembre 2019.
- CORRAL TALCIANI, Hernán. (Junio 2020) “*Responsabilidad por fraudes con tarjetas y transferencias de dinero electrónicas. Las novedades de la Ley N° 21.234, de 2020*.”<https://www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Analisis-Juridico/2020/06/19/Responsabilidad-por-fraudes-con-tarjetas-y-transferencias-de-dinero-electronicas-Las-novedades-de-la-Ley-N-21234-de-2020.aspx> Fecha de Consulta, 25 de Junio del año 2020.
- Documento de acceso libre: El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2018) Perú “*El nuevo reglamento de las tarjetas de crédito y débito*” elaborado por El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/ArticuloReglaTarCRedDeb.pdf> , Fecha de Consulta 4 de Junio 2020.
- FLORES T. Carolina; ALARCÓN I. Claudia; MORALES R. Liliana, (2008) “*Instrumentos de Pago de Bajo Valor en Chile Evolución y Tendencias*” Serie Técnica de Estudios – N° 012, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) – Chile, Noviembre de 2008, página 29, https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion_7256.pdf Fecha de Consulta, 15 de Febrero 2020.
- Informe preparado por la Mesa de Trabajo integrada por los Ministerios de Desarrollo Social, Economía, Hacienda, y Transporte y Telecomunicaciones, (Abril 2013) “*Inclusión Financiera y Medios de Pago Electrónicos*”, pagina 24, tabla 3 <https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2014/04/Informe-Inclusi%C3%B3n-Financiera-y-Medios-de-Pago-Electr%C3%B3nicos.pdf> Fecha de Consulta, 19 de Febrero 2020.
- Informe de la comisión de economía, fomento, micro, pequeña y mediana empresa, protección de los consumidores y turismo recaído en el proyecto de ley que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito

por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en casos de uso fraudulento de estos medios de pago (15 Ene. 2019) Cámara Diputados primer. boletín n° 11078-03 (s), página 06.

- MALDONADO MUÑOZ, Danilo, (2013) “*Acciones que tiene el tarjetahabiente en contra del responsable de los perjuicios ocasionados por el uso indebido de su tarjeta*” memoria para optar al grado de licenciado en ciencias jurídicas y sociales, Universidad Austral de Chile, “<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2014/fjm244a/doc/fjm244a.pdf>”, Fecha de Consulta 19 de Abril 2020.
- MENDOZA ALONZO, Pamela, y MUNITA MARAMBIO, Renzo. (Julio 2019) “*Deposito irregular, fungibilidad y seguridad*”.<http://www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Opinion/2019/07/04/Deposito-irregular-fungibilidad-y-seguridad.aspx>; Fecha de Consulta 17 de noviembre 2019.
- MUNITA, RENZO, “*Fraudes Bancarios (vía phishing o pharming) y responsabilidad de los Bancos*”, Jornadas Derecho del Consumo, Universidad Arturo Prat, Iquique 2019, <http://fiscaliadelconsumidor.cl/fraudes-bancarios-via-phishing-o-pharming-y-responsabilidad-de-los-bancos>, Fecha de Consulta, 07 de Abril 2020.
- Sitio Web, INFOLEG, Información legislativa y documental, Ministerio de Justicia y derechos Humanos Argentina, <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/55000-59999/55556/texact.htm>, Fecha de Consulta 4 de Junio 2020.
- PÉREZ GALINDO, Salvador, Vicepresidente de Relaciones Gubernamentales de VISA para América Latina y el Caribe, pagina 30 “Informe de la comisión de economía recaído en el proyecto de ley, en primer trámite constitucional, que modifica la ley n° 20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en casos de uso fraudulento de estos medios de pago.” Boletín 11.078-03, de fecha 15-08-2017, primer trámite constitucional Senado. Fecha de Consulta, 07 de Abril 2020.