

**Universidad de Atacama**  
**Facultad de Ciencias Jurídicas**  
**Carrera de Derecho**



“Fraudes y clonación de tarjetas:  
La protección del usuario desde los derechos del consumidor”.

Ignacio Nicolás de Jesús Sepúlveda Sepúlveda

2018

**Universidad de Atacama**  
**Facultad de Ciencias Jurídicas**  
**Carrera de Derecho**



“Fraudes y clonación de tarjetas:

La protección del usuario desde los derechos del consumidor”.

“Memoria presentada en conformidad a los requisitos para Obtener el Grado de  
Licenciado en Ciencias Jurídicas”.

Profesora Guía: Gabriela Prado Prado

Ignacio Nicolás de Jesús Sepúlveda Sepúlveda

2018

## **INDICE**

<b>1. Introducción.....</b>	<b>Pág 4</b>
<b>2. Capítulo I. Análisis de la normativa aplicable: Ley 19.496 Normas Sobre Protección Delos Derechos de los Consumidores.</b>	
2.1. El derecho a un consumo seguro en el contexto del catálogo de Derechos establecidos la Ley 19.496.....	<b>Pág 7</b>
2.2 Análisis de otras disposiciones legales aplicables a la seguridad en el consumo de productos financieros en concordancia a la ley 19.496.....	<b>Pág 22</b>
2.3. Descripción de las principales vulneraciones al derecho al consumo seguro de productos y servicios financieros en el contexto nacional.....	<b>Pág 33</b>
<b>3. Capítulo II. Análisis jurisprudencial.</b>	
3.1. Revisión y análisis de fallos relevantes y su efecto en la protección de los derechos del consumidor de productos y servicios financieros.....	<b>Pág 38</b>
3.2. Apreciación crítica de la interpretación y aplicación de las normas de protección de los derechos de los consumidores en la reciente jurisprudencia nacional.....	<b>Pág 57</b>
<b>4. Conclusiones.....</b>	<b>Pág 62</b>
<b>5. Bibliografía.....</b>	<b>Pág 65</b>

## **INTRODUCCION**

La presente investigación versa sobre los fraudes, clonaciones y distintos actos ilícitos que pudieran afectar a usuarios y consumidores de tarjetas bancarias y no bancarias. Tiene por objeto describir el marco jurídico de protección que, a la luz de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, tendrían los usuarios o consumidores, frente a casos en los que sean víctimas de estos hechos ilícitos. La particularidad de esta investigación es que no enlaza al consumidor con el autor del hecho ilícito, sino que al consumidor con el proveedor del servicio que se trata, así las cosas, el contexto en el cual se puede dar este vínculo que conecta al consumidor con quien lleva a cabo el hecho ilícito es la Ley del Consumidor, lo que se verifica a través de un contexto contractual entre ambos.

La temática en particular es de gran importancia en la actualidad, toda vez que las tarjetas se han instalado como un masivo medio de pago en nuestro país, lo que está dado por su facilidad de operación, porte y facilidad para obtenerlas. Por esta razón se hace necesario establecer desde un punto de vista jurídico la manera en la cual los usuarios de este medio de pago gocen de protección frente a hechos ilícitos que le pudieran afectar.

La investigación se abordará primeramente desde un punto de vista legislativo para luego pasar a un enfoque jurisprudencial.

Sobre el aspecto legislativo, se debe anticipar que la protección al consumidor frente a las situaciones descritas, no está explícitamente contemplado en la ley, se puede construir una red de protección jurídica al usuario o consumidor a través de una interpretación teleológica del Derecho del Consumidor, poniendo énfasis en el artículo 3° de la Ley 19.496, el cual establece los derechos y deberes de los consumidores. Esto será abordado en el primer capítulo de esta investigación, además de desarrollar el marco jurídico aplicable a las tarjetas como instrumento de pago, la normativa que regula su funcionamiento en el país, el vínculo jurídico que une al usuario con el proveedor de estas mismas, que desde ya se adelanta que es un contrato de adhesión, y

las consecuencias que trae aparejadas el hecho de que sea este vínculo y no otro el que une a las partes en cuestión.

En este orden de ideas se analizarán igualmente las disposiciones legales que establecen la información mínima que debe otorgar el proveedor de tarjetas al usuario, como también aquellas cláusulas mínimas establecidas en la ley que deben incorporarse a los contratos de adhesión que unen a las partes, y la concordancia armónica y teleológica de estas disposiciones más técnicas, en estrecha relación con los derechos de los consumidores, lo que finalmente permite construir una red de protección a estos últimos frente al actuar ilícito de terceras personas.

Ya en el último tramo de la primera parte de esta investigación, se describirá en términos generales la manera en la cual la seguridad de las tarjetas puede ser vulnerada, con lo que se verificará el fraude o clonación de estas. En este punto se vinculará como esta vulneración a la seguridad en estos instrumentos, constituye una lesión a ciertos derechos establecidos en la Ley del Consumidor.

La interpretación sobre los derechos de los consumidores a la que se hizo mención anteriormente, es la que han acogido favorable y mayoritariamente los tribunales de justicia, este aspecto en particular será abordado en la segunda parte de esta investigación, haciendo un análisis jurisprudencial, ya de sentencias de primera, como de segunda instancia, las cuales han fallado de manera bastante uniforme acogiendo querrelas infraccionales a la Ley del Consumidor en favor de los consumidores, en los últimos cinco años y frente a las ya comentadas situaciones de fraude, como de clonación de tarjetas que afectan a los usuarios de estas. En esta parte se enfatizarán los considerando más relevantes de los fallos que tuvo en cuenta el sentenciador a la hora de resolver.

En esta segunda parte también se hará un análisis crítico acerca de cómo los tribunales han llegado a adoptar estas decisiones en favor de los consumidores, y la relación que existe entre los supuestos de hecho y las disposiciones de la ley que están descritas en

términos amplios, lo que finalmente otorga protección al consumidor frente a los hechos de carácter ilícito ya mencionados.

Finalmente se espera entregar una conclusión que describa y valore críticamente esta red de protección jurídica a la luz de la Ley del Consumidor, en favor de los usuarios o consumidores víctimas de hechos ilícitos descritos en este trabajo, esto valorando de manera armónica las disposiciones legales que se tienen en cuenta, con las decisiones plasmadas en las sentencias dictadas por los tribunales de justicia del país.

## **Capítulo I: Análisis de la normativa aplicable a las situaciones de fraude o clonación de tarjetas de crédito desde la perspectiva de los consumidores.**

### **1. El uso de las tarjetas bancarias y el derecho a un consumo seguro en el contexto del catálogo de derechos establecidos en la ley 19.496.**

La primera tarjeta de crédito fue emitida en 1914 por la empresa norteamericana Western Union<sup>1</sup>, con el propósito de asegurar a los usuarios una atención preferencial en todas las sucursales de la empresa y, además, proporcionarles la posibilidad de un pago diferido.

Al éxito obtenido por las tarjetas de la compañía Western Union se suman posteriormente numerosas empresas estadounidenses, como la empresa General Petroleum Corporation y algunas cadenas de establecimientos de turismo, ferrocarriles y tiendas. La concepción de estas tarjetas era similar a la que emplean en la actualidad los establecimientos comerciales, sin la intervención de los bancos.

La evolución y auge de la tarjeta de crédito se detuvo desde la Gran Depresión de 1929 hasta finalizada la Segunda Guerra Mundial. Posteriormente en 1950, aparece la tarjeta Diners Club de mano del empresario Frank Mac-Namara, que “pagaba mensualmente el consumo de sus socios en hoteles, moteles, restaurantes, etc., enviándoles posteriormente la cuenta al usuario por sus compras o servicios del mes”<sup>2</sup>. En 1958 aparece American Express y poco después Visa y Mastercard.

A Chile tardó algunas décadas en llegar este importante elemento comercial. En efecto, en Chile no fue sino hasta fines de la década de los 70 que aparecieron las tarjetas de crédito, con la introducción de la tarjeta Diners, a principios de 1979. En abril de ese

---

<sup>1</sup> FOLSOM, W. Davis, BOULWARE, Rick. Encyclopedia of American Business. New York: 2004. Pag 104. Disponible en:

[https://books.google.cl/books?id=NFFwNe11DgAC&pg=PA104&lpg=PA104&dq=western+union+1914+card+reserve&source=bl&ots=-GVKpZEacp&sig=w4a3ZsTUqlQw9z0TzSYTcrm\\_rbQ&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj127XxsbzeAhWBgZAKHfZUA0MQ6AEwCnoECAEQAO#v=onepage&q=western%20union%201914%20card%20reserve&f=false](https://books.google.cl/books?id=NFFwNe11DgAC&pg=PA104&lpg=PA104&dq=western+union+1914+card+reserve&source=bl&ots=-GVKpZEacp&sig=w4a3ZsTUqlQw9z0TzSYTcrm_rbQ&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj127XxsbzeAhWBgZAKHfZUA0MQ6AEwCnoECAEQAO#v=onepage&q=western%20union%201914%20card%20reserve&f=false).

<sup>2</sup> SANDOVAL, Ricardo. 1988. La operación de Tarjeta de Crédito. Revista de Derecho, Universidad de Concepción. N°184. p. 72.

año se autorizó a la empresa Bancard para actuar como emisora y administradora de tarjetas de crédito. Alrededor de la misma fecha, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras autorizó a los bancos para participar en el sistema de las tarjetas de crédito. Es así como comenzó en Chile la emisión de las tan conocidas tarjetas Visa, Mastercard y Magna. A fines de 1989 ingresó al mercado Transbank S.A. -empresa formada por siete bancos unidos en la Sociedad Interbancaria Administradora de Tarjetas de Crédito S.A.- con el objetivo de llegar a ser la administradora de la tarjeta de crédito Visa. Transbank obtuvo la licencia para dicho propósito en 1990. Posteriormente, Transbank alcanzó un acuerdo con la empresa Tarjetas de Chile S.A., la cual había adquirido la licencia para operar la tarjeta Diners en Chile. Producto de este acuerdo, y de otro acuerdo suscrito en 1991 con Bancard en virtud del cual se autorizaba a Transbank para operar de forma exclusiva las tarjetas Mastercard y Magna, Transbank se convirtió en la única empresa en el país en administrar y operar tarjetas de crédito.”<sup>3</sup>

En todo este proceso, progresivamente las tarjetas como medio de pago han adquirido gran importancia en el quehacer de la vida cotidiana, configurándose como un importante medio de intercambio comercial especialmente en el nuevo milenio, dada su facilidad de transporte, facilidad de uso y el carácter personal que estas tienen. Pero por otro lado las tarjetas si bien tienen un sistema de seguridad que las hace personales y de uso exclusivo de su titular, esta seguridad no es absoluta y puede ser vulnerada, toda vez que las tarjetas pueden ser clonadas, sus códigos de seguridad pueden ser obtenidos por terceras personas, al hurtarse, robarse o extraviarse y pueden ser utilizadas de manera fraudulenta por terceras personas sin el consentimiento de su titular. Así se configura un perjuicio económico para el usuario de estas tarjetas,

---

<sup>3</sup> YOPO DÍAZ, Natalia. RESPONSABILIDAD EN LOS CASOS DE FRAUDE POR EXTRAVÍO, HURTO O ROBO DE LA TARJETA DE CRÉDITO Memoria de titulación para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de Chile. Santiago: 2012.



sustrayéndole dinero, solicitando avances en dinero efectivo o realizando compras a nombre del usuario sin su conocimiento.

Según datos de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (en adelante SBIF), al mes de agosto del año 2018, hay un total de 22.483.263 tarjetas de débito, y un total de 12.890.343 tarjetas de crédito vigentes hasta el mes de julio en nuestro país<sup>4</sup>, lo que da cuenta de su masivo uso y de la relevancia que van adquiriendo estos instrumentos como medio de pago dentro del mercado de bienes y servicios.

Al ser las tarjetas un medio de pago tan masivo y de fácil acceso para la población en general, resulta de alto interés la crecientemente ocurrencia de distintos fraudes e infracciones en perjuicio de los usuarios, como los mencionados anteriormente.

De manera más específica, puede observarse que los consumidores están expuestos a conductas como la clonación de tarjetas, que se conceptualiza como extraer la información contenida en su banda magnética y copiarla en otra tarjeta para cometer ilícitos. Este delito infringe las leyes N° 19.223 y N° 20.009 por delito informático y uso fraudulento de tarjetas de crédito y débito, respectivamente.<sup>5</sup> De igual manera, en términos más amplios, los consumidores están expuestos a diversos fraudes, que se puede conceptualizar como acciones que revelan en su autor la voluntad de perjudicar a otro (pariente, co-contratante, copartícipe, litigante) o de violar ciertas prescripciones legales (fraude fiscal).<sup>6</sup>

En la actualidad, el riesgo de sufrir perjuicios por estas conductas es muy alto. A modo de ejemplo, puede mencionarse que en julio de este año la SBIF fue notificada de que en la red social Twitter se habría hecho público un archivo que contenía datos de un número aproximado de 14.000 tarjetas de crédito, pertenecientes a distintos emisores

---

<sup>4</sup> Información financiera: Tarjetas.

<https://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/InfoFinanciera?indice=4.1&idCategoria=564&tipocont=568>

<sup>5</sup> <https://www.sernac.cl/portal/607/w3-article-3259.html>

<sup>6</sup> <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/fraude/fraude.htm>

nacionales y extranjeros, donde se publicó el número de tarjeta, el número de seguridad y la fecha de expiración de estos productos.<sup>7</sup> Este reciente hecho de cuenta primeramente de la vulnerabilidad de los sistemas y por otro lado el número de tarjetas de las cuales se filtró su información. Si bien puede ser un porcentaje mínimo en relación a la totalidad de tarjetas activas según la información de la SBIF, la publicación de datos de 14.000 tarjetas no es precisamente número marginal.

En este orden de ideas resulta necesario establecer de qué manera los usuarios o titulares de las tarjetas, queden protegidos o amparados frente al perjuicio económico que sufren con ocasión del tipo de conductas antes referidas, esto en un marco del Derecho del Consumidor. Si bien hay otras vías para reparar el perjuicio económico sufrido, como puede ser la contratación y operación de un seguro ante fraudes, o bien perseguir responsabilidades contractuales en contra del proveedor o emisor, en este trabajo se abordará la protección al usuario o consumidor frente a estos fraudes a la luz del Derecho del Consumidor, especialmente con la Ley del Consumidor N° 19.496.

Para efectos de clarificar el tipo de producto o servicio que se encuentra detrás de la emisión y operación de una tarjeta de crédito, conviene acudir al Banco Central de Chile, que es un organismo autónomo, de rango constitucional, de carácter técnico, con personalidad jurídica, patrimonio propio y duración indefinida.<sup>8</sup>

Esta autoridad monetaria y financiera dispone de una serie de funciones y atribuciones operacionales relacionadas con las siguientes materias: emisión de billetes y monedas, regulación de la cantidad de dinero en circulación y de crédito, regulación del sistema financiero y del mercado de capitales, facultades para cautelar la estabilidad del sistema financiero, funciones en carácter de agente fiscal, atribuciones en materia internacional, facultades relativas a operaciones de cambios internacionales y funciones estadísticas.

---

<sup>7</sup> <https://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Noticia?indice=2.1&idContenido=12160>

<sup>8</sup> Art 1 inc 1 Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile.

En este contexto, el Banco Central describe a las tarjetas, entendiendo por tales a las tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjetas de pago con provisión de fondos como *“cualquier instrumento o dispositivo físico, electrónico o informático que cuente con un sistema de identificación único del respectivo medio de pago y cuyo soporte contenga la información y condiciones de seguridad acordes con tal carácter que permita a su Titular o Usuario disponer de un crédito o, en su caso, de recursos depositados en una cuenta (según la naturaleza de la Tarjeta respectiva y conforme a la definición específica)”*<sup>9</sup>.

*Ello, para la adquisición de bienes, el pago de servicios o la extinción de otras obligaciones de pago, en adelante, indistintamente las “transacciones”, en los establecimientos comerciales, de servicios u otras instituciones que se encuentren afiliados al respectivo sistema en virtud de convenios celebrados al efecto (las “entidades afiliadas”) que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago. Una misma Tarjeta podrá contener uno o más medios de pago emitidos por el mismo Emisor respecto de un mismo Titular o Usuario.*

*Las Tarjetas podrán ser utilizadas como medios de pago en la red de entidades afiliadas al correspondiente sistema, y también podrán emplearse para realizar giros en cajeros automáticos o transferencias electrónicas de fondos, (con sujeción a lo previsto en los citados sub Capítulos).”*<sup>10</sup>

De esta conceptualización se desprende la naturaleza de las tarjetas en general, la que radica en la función que ellas cumplen, esto es, un medio de pago para la adquisición de bienes, servicios u otras obligaciones de pago en general, y también se hace mención a que son un instrumento que sirve para retirar dineros de cuenta del propio titular como

---

<sup>9</sup> Compendio de normas financieras dictada por el Banco Central. Capítulo III.J.1 Emisión de Tarjetas de Pago. Disponible en: <http://www.bcentral.cl/web/guest/cnf-capitulos>

<sup>10</sup> Compendio de normas financieras dictada por el Banco Central. Capítulo III.J.1 Emisión de Tarjetas de Pago. Disponible en: <http://www.bcentral.cl/web/guest/cnf-capitulos>

también para realizar transferencias de dinero a terceras personas. Otro punto importante a destacar sobre esta definición es que no reduce a las tarjetas a solo ser un dispositivo material, sino que lo amplía a cualquier medio informático que cumpla con las ya mencionadas funciones.

Continuando con estas precisiones conceptuales, puede mencionarse que el Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias del año 2012<sup>11</sup> define a las tarjetas de crédito como: *“Cualquier instrumento que permita a su titular o usuario disponer de un crédito otorgado por un emisor y que puede utilizarse por dicho titular o usuario en la adquisición de bienes o en el pago de servicios vendidos o prestados por las entidades afiliadas con el correspondiente emisor u operador, en virtud de convenios celebrados con éstas que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago, sin perjuicio de las demás prestaciones complementarias que puedan otorgarse al titular o usuario.”*

Además de estos conceptos reglamentarios de las tarjetas bancarias y no bancarias, debe agregarse que la doctrina las ha definido como: *“una operación mediante la cual el emisor, banco o institución financiera, concede al titular de la misma un crédito rotatorio de cuantía determinada, gracias a un contrato de apertura de crédito celebrado entre ambos, con el objeto de que el usuario lo emplee en la adquisición de bienes o en el pago de servicios proporcionados por establecimientos comerciales afiliados al sistema, vinculados al emisor por el respectivo contrato de afiliación, que obliga a dichas casas comerciales a aceptar el pago mediante el uso de la tarjeta y al banco a pagarles, dentro de cierto lapso, dichas adquisiciones o servicios.”*<sup>12</sup>

De esta conceptualización otorgada por el profesor Ricardo Sandoval se extrae un elemento importante que excluyó la otorgada por el Banco Central, que es la existencia

---

<sup>11</sup> Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1041745&idVersion=2012-07-31>

<sup>12</sup> SANDOVAL, Ricardo. 1988. La operación de Tarjeta de Crédito. Revista de Derecho, Universidad de Concepción. N°184. p.73.

de un contrato de adhesión entre el emisor y el titular, para efectos de que este último, pueda efectivamente utilizar la tarjeta para la adquisición de bienes o pago de servicios determinados.

La existencia de este contrato de adhesión es muy relevante, toda vez que es definido en la Ley 19.496 (en adelante; Ley del Consumidor) en su artículo 1 n°6 en los siguientes términos:

*“Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.”*

La doctrina nacional, en tanto lo define como *“aquel cuyas cláusulas son dictadas o redactadas por una sola de las partes. La otra se limita a aceptarlas en bloque, adhiriendo a ellas”*<sup>13</sup>

Esta última definición es más acertada para estos efectos, toda vez que la definición legal incorpora la voz “cláusulas propuestas”, cuando en realidad el usuario no tiene posibilidad alguna dentro de un contrato de adhesión de aceptar o no una o más cláusulas propuestas por el proveedor. La definición de profesor López Santa María viene a corregir esto, señalando que las cláusulas son propuestas o redactadas por una de las partes, en este caso el proveedor, de manera tal que no existe un margen de discusión de una o más cláusulas del contrato, lo que se contrasta en la realidad al momento de contratar o adquirir una tarjeta, ya que el usuario en ningún momento podría alterar el contenido del contrato ya propuesto por el proveedor de estos productos.

Precisamente, es el contexto de los contratos de adhesión es donde aparece con mayor fuerza la necesidad de dotar de protección especial al contratante débil, que es

---

<sup>13</sup> LÓPEZ SANTA MARÍA, Jorge. *Los Contratos. Parte General*. Tomo I. Editorial Jurídica, Santiago, 1998, p. 142.

precisamente el consumidor. En este punto es donde la protección especial de la ley 19.496 se justifica mayormente, toda vez que debe protegerse a este consumidor de las denominadas cláusulas abusivas y de cualquier conducta apartada de la buena fe en que puedan incurrir los proveedores de tarjetas bancarias y productos financieros en general. En este tipo de contratos, las cláusulas ya no son el resultado de la deliberación entre las dos partes dotadas de poderes iguales y el legislador debe intervenir para establecer normas de equidad en los contratos<sup>14</sup>.

En gran parte, justificándose en la especialidad de los aspectos financieros, el año 2011 se dictó la ley 20.555 que modificó la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores<sup>15</sup>, para dotar además de atribuciones en materias financieras al servicio nacional del consumidor<sup>16</sup>.

En primer lugar, cabe destacar que, con la entrada en vigencia de esta ley, el Banco Central deja de tener el monopolio de facultades para dictar normativa que regule el funcionamiento de las tarjetas.

Por otro lado establece otros cambios, primeramente regula los contratos de adhesión respecto de los servicios financieros, estableciendo nuevas obligaciones para el proveedor de este servicio, poniendo especial énfasis en el deber de entregar mayor información respecto del costo total del producto o servicio, condiciones para acceder a un crédito, detalles de todos los cargos, costos, comisiones y tarifas respecto de los servicios prestados, duración del contrato, condiciones objetivas en caso del rechazo a

---

<sup>14</sup> AIMONE, Enrique. *Protección de derechos del consumidor*. Legal Publishing, Santiago, 2013, p. 64.

<sup>15</sup> Un estudio de los derechos de los consumidores financieros a la luz de las modificaciones introducidas por la ley 20.555 en Rostián, Ignacio. “Sernac financiero: nuevos deberes de información y responsabilidad civil”, *Revista de Derecho PUCV*, Sección: Ensayos, Año 21 - N° 1, 2014, pp. 423

<sup>16</sup> Sobre este aspecto ver

[www.senado.cl/appsenado/index.php%3Fmo%3Dtransparencia%26ac%3DdoctoInformeAsesoria%26id%3D7159+&cd=16&hl=es&ct=clnk&gl=cl](http://www.senado.cl/appsenado/index.php%3Fmo%3Dtransparencia%26ac%3DdoctoInformeAsesoria%26id%3D7159+&cd=16&hl=es&ct=clnk&gl=cl)

la contratación del servicio financiero, maneras de poner término al contrato entre otras materias semejantes.

También se introduce el Sello SERNAC, que es un sello que va en los contratos, al cual pueden voluntariamente optar los proveedores de productos y servicios financieros, que asegura al contratante que los *“contratos están ajustados a la Ley, que la empresa cuenta con un sistema expedito de atención de reclamos y que, si el consumidor no queda conforme, podrá recurrir a un mediador o árbitro”*<sup>17</sup>

Aunque en su momento se tenían gran expectativa sobre este Sello Sernac, cabe destacar que desde que se dictó esta ley y hasta el momento de realizar esta investigación ningún proveedor de servicios financieros lo ha incluido dentro de sus contratos.

Como se mencionó con anterioridad, el Banco Central tenía atribuciones exclusivas para establecer normativa que regule el funcionamiento de las tarjetas, esto cambió en virtud del artículo 62 de la ley 20.555, el cual establece que *“El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de esta ley. Tratándose de materias regidas por leyes especiales, el reglamento correspondiente llevará, además, la firma del ministro del respectivo sector. En el ejercicio de esta facultad, se dictarán, a lo menos, los siguientes reglamentos:*

*1. Sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.”*<sup>18</sup>

En virtud de este artículo se dicta el año 2012 el Decreto 44, que aprueba el mencionado Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

---

<sup>17</sup> <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-27770.html>

<sup>18</sup> Artículo 62 Ley 20.555.

El ámbito de aplicación de este decreto recae en los Emisores y Operadores de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, y sobre los consumidores, entendiendo por tales aquellos destinatarios finales de la publicidad, promoción, oferta, cotización u ofrecimiento de tarjetas, y aquellos consumidores que efectivamente hayan contratado una tarjeta de crédito bancaria o no bancaria.<sup>19</sup> Esta definición complementa la entregada por el artículo 1 de la Ley 19.496, que dispone que se entenderá por consumidor o usuario a las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto oneroso, adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales de bienes o servicios.

Cabe mencionar que en el citado reglamento la expresión tarjeta de crédito se refiere tanto a las tarjetas de crédito bancarias como a las tarjetas de crédito no bancarias, salvo que expresamente se les trate de manera separada.<sup>20</sup>

En la segunda parte de este capítulo se analizará en profundidad aquellas disposiciones más relevantes del mencionado Decreto 44.

Continuando con las explicaciones destinadas a clarificar la normativa aplicable en estos casos, cabe hacer notar que al existir un contrato entre ambas partes con sus respectivas obligaciones y derechos correlativos, hace que para estos efectos se aplique la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que en su Artículo 1° establece que esta ley *“tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.”*

A este respecto es necesario establecer cómo pueden los consumidores quedar protegidos frente a situaciones de fraude o clonación en sus tarjetas. Así las cosas, se

---

<sup>19</sup> Art 2 Decreto 44. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1041745&idParte=0>

<sup>20</sup> Art 3 n°1 inciso final Decreto 44



hará referencia a los derechos de los consumidores establecidos en esta ley que dan lugar a un sistema jurídico especial de protección a los usuarios de tarjetas bancarias.

En primer término, el artículo 3° de la Ley del Consumidor dispone que *son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;*

*b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;*

*c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;*

En cuarto lugar, esta disposición incluye el derecho que específicamente puede invocarse en caso de un consumidor que es víctima de clonación o fraude en sus productos financieros denominados tarjetas bancarias, toda vez que en la letra *d) consagra el derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;*

En efecto, el hecho de que un usuario sea víctima de una clonación o fraude, escapa totalmente de su voluntad y conocimiento, en este orden de ideas una vez que se verifica un hecho de estas características es porque el sistema de seguridad de la tarjeta o para operar la tarjeta ha sido vulnerado y evidencia una falta de seguridad en los sistemas para operar, razón por la cual no existe responsabilidad alguna para el usuario o consumidor, ya que es el proveedor del servicio quien debe otorgar todas las medidas de seguridad para operar la tarjeta. En este orden de ideas, cuando se verifica una clonación, por ejemplo, se está vulnerando este derecho.

Junto a lo anterior, los daños o perjuicios ocasionados con el correspondiente actuar negligente del proveedor deben ser indemnizados, ya que la letra e) de este artículo 1 establece que en tales casos el consumidor tendrá *derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.*

Por ello, una vez que se ha verificado un daño para el consumidor, en estos casos, un detrimento económico, se establece que el usuario o consumidor tendrá derecho a indemnización por todos los daños que se le hubiesen provocado con ocasión de incumplir obligaciones propias del proveedor. La ley no se limita únicamente al daño material, sino que también lo extiende al daño moral<sup>21</sup>. Se establece igualmente el deber al consumidor de accionar legalmente para efectos de perseguir esta reparación.

Concluye el listado del artículo 3 referido a derechos básicos o genéricos, indicando que a todo consumidor le asiste *el derecho a la educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.*

Estos derechos citados, el legislador los estableció en términos amplios, toda vez que son aplicables a todo tipo de actos de consumo de bienes y servicios, en este caso en concreto el uso de la tarjeta, implica necesariamente la existencia de un contrato entre el proveedor y el usuario.

Como se indicó anteriormente, la ley 20.555 incorporó algunos derechos específicos para los consumidores de productos o servicios financieros, todos ellos inspirados en

---

<sup>21</sup> Sandoval, Ricardo. *Derecho del Consumidor. Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 2004, p. 75.*

el principio de simplicidad y transparencia<sup>22</sup>. Como técnica legislativa, se agregaron en el mismo artículo 3 para estos consumidores el derecho a recibir una información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas. Así como conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras, y la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas, por mencionar los más relevantes.

La técnica legislativa empleada en esta ley plasmó una serie de derechos genéricos y específicos para los consumidores y una serie de obligaciones para los proveedores. En concreto, puede mencionarse que en el párrafo 3 de esta ley, se establecen las obligaciones del proveedor, así las cosas, el artículo 12 establece que: *Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.*

De esta manera, se puede establecer que cuando un usuario es víctima de fraude o clonación, el proveedor estaría eventualmente incumpliendo esta disposición, toda vez que el Decreto 44 Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, al cual se hizo referencia previamente, establece que dentro de las cláusulas mínimas que debe tener un contrato de tarjeta de crédito deben incluirse *“los procedimientos para hacer efectivas las responsabilidades del Emisor, Operador y/o de un tercero en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o falsificación”*. Se establece entonces que la responsabilidad recaerá en el emisor, el operador o un tercero, frente a casos de falsificación o adulteración.

---

<sup>22</sup> Historia de la ley N° 20.555. Primer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados. Mensaje del Presidente Sebastián Piñera Echeñique, 30 de julio de 2011. Ver en <https://www.bcn.cl/historiadela ley/nc/historia-de-la-ley/4528/>

Otra disposición a tener presente es el artículo 23 de esta ley, el cual menciona que *“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.”*

En mérito de esta disposición, se plantea que frente a una clonación o fraude en la tarjeta, el proveedor está cometiendo infracción a la ley, toda vez que su actuar negligente en cuanto a brindar seguridad en la prestación del servicio ocasiona un menoscabo económico al consumidor.

Un último artículo a mencionar es el 58 letra g), el cual le otorga la facultad al Servicio Nacional del Consumidor de hacerse parte en causas judiciales que comprometan intereses generales de los consumidores, en la práctica, y como se evidenciará en el segundo capítulo de esta investigación, es el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor quien se hace parte de estas instancias.

Dicha disposición señala que el Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

En la letra g) arriba indicada se establece que corresponderá especialmente al Servicio Nacional del Consumidor *velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.*

La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

En relación a esta atribución, cabe señalar que el Sernac se encuentra en situación de legitimado activo para representar el denominado “interés general de los consumidores”, lo cual podría verificarse en casos que este organismo detecte malas prácticas o inclusión de cláusulas de exención de responsabilidad para algún proveedor de tarjetas bancarias en sus contratos de adhesión. En tales casos, se podría perseguir la responsabilidad infraccional de estas entidades, solicitando al Tribunal competente que ordene el cese de la conducta ilícita<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> Momberg, Rodrigo, La autonomía de la acción en interés general de los consumidores del artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC) (Corte Suprema), Revista de Derecho, Vol. XXIV, N° 2, Diciembre, p. 235-244.

## **2. Análisis de otras disposiciones legales aplicables a la seguridad en el consumo de productos financieros en concordancia a la ley 19.496.**

En términos más amplios, las operaciones con tarjetas y los contratos que las sustentan quedan dentro de un ámbito normativo de orden público económico<sup>24</sup>. De esta manera, dichas operaciones están sujetas a la normativa de la ley 18.840, Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, donde en su artículo 35 n°7 se establece que este organismo tiene la atribución de “Dictar las normas a que deberán sujetarse las empresas cuyo giro consista en la emisión u operación de tarjetas de crédito o de cualquier otro sistema similar y que se encuentren bajo la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras;”, esto bajo la potestad normativa y reglamentaria que se establecen en el párrafo cuarto de esta ley, con el fin de regular el sistema financiero y el mercado de capitales.

A este respecto es necesario traer a la vista el acuerdo número 1286-02-060810<sup>25</sup> del Consejo del Banco Central de Chile, suscrito en Sesión Ordinaria número 1286 de agosto del año 2010, el cual permite la entrada al mercado de operaciones con tarjetas a otras instituciones o entidades no bancarias, como lo son las casas comerciales (Jumbo, Líder, Ripley, entre otras). Así las cosas, mediante este acuerdo, estas nuevas entidades o instituciones, quedan plenamente sujetas a la normativa y regulación de la SBIF en lo que se refiere a sus operaciones con tarjetas.

Anteriormente se hizo mención al Decreto 44, el cual aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. A este respecto, en el párrafo 2 del título II, en los artículos 9 y 10 de este reglamento se

---

<sup>24</sup> Fernandois, Arturo, “El orden público económico bajo la constitución del 80”, *Ius Publicum*, N° 4, 2.000 Santiago, pp 63-78, p 66.

<sup>25</sup> Acuerdo Número 1286-02-060810 del Banco Central de Chile. Disponible en: [https://www.bcentral.cl/documents/20143/31983/bcch\\_acuerdo\\_093572\\_es.pdf/418cbb04-09a1-54e1-46fc-b06ec5c60414](https://www.bcentral.cl/documents/20143/31983/bcch_acuerdo_093572_es.pdf/418cbb04-09a1-54e1-46fc-b06ec5c60414). Consultado en noviembre de 2018.

establece la información que debe otorgar el Emisor al Consumidor para la Contratación de Tarjetas de Crédito, esta información consiste en lo siguiente:

En primer término se debe proporcionar la denominada información básica comercial, esto es, aquellos datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el Emisor debe suministrar obligatoriamente al público Consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica. Esta información deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno.

Asimismo, se dispone que se debe proporcionar información veraz y oportuna sobre las Tarjetas de Crédito ofrecidas, su tasa de interés, condiciones objetivas de contratación de tales tarjetas y otras características relevantes de las mismas que considere el Emisor o que requiera el Consumidor. En este segundo punto tiene importancia que la información a otorgar sobre las Tarjetas, no radica únicamente en aquella que considere relevante el Emisor, sino que también aquella que pudiese llegar a requerir el propio consumidor.

En tercer lugar se debe informar al consumidor del costo total de la Tarjeta de Crédito, lo que comprende conocer la Carga Anual Equivalente y, en su caso, ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación de la Tarjeta de Crédito, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.

De acuerdo a los principios de no discriminación arbitraria, se dispone en cuarto lugar que se debe dar al consumidor información sobre las condiciones objetivas que el Emisor establece previa y públicamente para acceder a la Tarjeta de Crédito.

Finalmente, para dar seguridad acerca de los montos adeudados por el consumidor, el emisor debe proporcionarle información sobre la liquidación total de la Tarjeta de Crédito, a su solo requerimiento.”

En relación a los aspectos estrictamente contractuales, en el artículo 11 del mencionado decreto se establecen aquellas cláusulas o especificaciones mínimas que deben llevar los contratos de Tarjeta de Crédito, cabe recordar que al contratar estos productos se está haciendo bajo la figura de un contrato de adhesión como ya se ha hecho mención, así las cosas “Los contratos de Tarjeta de Crédito deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:

En primer término un desglose pormenorizado de todas las sumas de dinero que expliquen el valor efectivo del contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito, incluidos los Costos de Apertura, Comisiones y Cargos de la Tarjeta de Crédito, los Costos de Administración, Operación y/o Mantenimiento de la Tarjeta de Crédito, los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados si los hubiere, y los que correspondan a Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo que se han contratado en forma conjunta a la Tarjeta de Crédito y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de la Tarjeta de Crédito o de los Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo.

En segundo lugar se deben indicar claramente las causales que darán lugar al término anticipado del contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito por parte del Emisor, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al Consumidor.

Para efectos de este reglamento, es plazo razonable aquel que permite al emisor terminar unilateralmente el contrato sin poner en riesgo las acciones judiciales de cobro del monto total facturado y que, en todo caso, no podrá ser inferior a quince días corridos contado desde el atraso en el pago de una cuota de la Tarjeta de Crédito, o desde que se le comunique al Consumidor el término del contrato por los medios físicos o tecnológicos señalados en el contrato, salvo que se hubiere declarado la quiebra del deudor.



Si el contrato es a plazo fijo y contiene una o más cláusulas de renovación automática, el Emisor podrá proponer nuevas cláusulas para su renovación, en la medida que informe expresamente los precios, comisiones, cargos, costos, tarifas o condiciones que se aplicarán para el periodo siguiente. En caso que el Consumidor no acepte esta renovación, deberá informarlo por el medio físico o tecnológico que hubiere señalado en el contrato original para que el Emisor suspenda el uso de la línea de crédito para la utilización de la Tarjeta de Crédito y el término del contrato se producirá una vez que se extingan totalmente las obligaciones del Consumidor de acuerdo al inciso segundo del numeral siguiente.

En tercer lugar, de acuerdo a lo dispuesto en este artículo se debe indicar expresamente la duración del contrato de Tarjeta de Crédito y las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del Consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo.

En todo caso, el Consumidor tendrá derecho a poner término anticipado a la Tarjeta de Crédito, por su sola voluntad y siempre que extinga totalmente las obligaciones con el Emisor que emanan de la Tarjeta de Crédito y, en su caso, las obligaciones de los Productos o Servicios Asociados, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo específicos que decide terminar.

En caso que se contrate la Tarjeta de Crédito junto con otros productos o servicios simultáneamente, o que la Tarjeta de Crédito conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá suscribirse adicionalmente el respectivo contrato e insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios contratados, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el Consumidor mediante su firma en el mismo. Esta disposición tiene por objeto impedir que se celebren contratos incluyendo la figura de

“ventas atadas”, es decir que se imponga al consumidor como condición para celebrar un contrato o adquirir un producto o servicio la obligación de adquirir otro diverso, como podría ser el caso de seguros contra fraudes<sup>26</sup>. Pero además, se pretende evitar que el consumidor se encuentre con incrementos de precios de manera sobreviniente, siendo aquí coherente esta disposición con los dispuesto en el artículo 16 letra b) del ley 19.496, que expresamente dispone que no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas que establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica.

Asimismo, se debe indicar expresamente y sin inducir a error o engaño si la institución cuenta con un Servicio de Atención al Cliente que atienda las consultas y reclamos de los Consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios. Junto a ello se exige que se indique si el contrato cuenta o no con Sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de la Ley de Protección del Consumidor.

Cabe reiterar que a la fecha ninguna entidad o institución ha adoptado el Sello Sernac introducido por la ley 20.555, lo cual se debe atribuir principalmente al carácter voluntario de esta certificación<sup>27</sup>. Incluso se ha pretendido modificar esta condición de voluntario para darle un carácter obligatorio en proyectos de ley que aún no han prosperado en tal sentido<sup>28</sup>.

---

<sup>26</sup> Sobre las ventas atadas ver BARRIENTOS CAMUS, FRANCISCA (2012) "Las ventas atadas y la protección al consumidor. Comentarios críticos a la Nueva Regulación de la LPDC introducida por la Ley "Sernac Financiero", en Elorriaga, Fabián (coord.), *Estudios de Derecho Civil VII, Jornadas Nacionales de Derecho Civil*, Viña del Mar (Santiago, Universidad Adolfo Ibáñez- AbeledoPerrot-Thomson Reuters) pp. 393- 408.

<sup>27</sup> Así han opinado importantes asociaciones de consumidores. Por ejemplo Conadecus en <http://www.pulso.cl/economia-dinero/conadecus-el-sello-sernac-se-convirtio-en-letra-muerta/>

<sup>28</sup> Boletín N°11654-03. Modifica la ley N° 19.946, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para exigir sello SERNAC en contratos de adhesión celebrados con bancos y otras entidades que indica. Ver en [https://www.camara.cl/pley/pley\\_detalle.aspx?prmID=12174&prmBL=11654-03](https://www.camara.cl/pley/pley_detalle.aspx?prmID=12174&prmBL=11654-03)

Se debe incorporar en una cláusula específica la existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos a través de los cuales se rendirá cuenta de su gestión al Consumidor.

Asimismo, se debe dejar explícitamente constancia de si el contrato considera Costos de Administración, Operación y/o Mantenimiento de la Tarjeta de Crédito u otros cargos, comisiones, costos o tarifas previstos en este Reglamento, deberá especificarse en él claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Los mecanismos de reajuste que podrá incluir el Emisor en el contrato deberán ser objetivos y directamente verificables por el Consumidor, tales como las variaciones que experimenten el índice de precios al consumidor o IPC; la unidad de fomento o UF; el índice valor promedio o IVP; el valor de los tipos de cambio determinados en conformidad a la legislación especial vigente; y el o los índices que reemplacen en el futuro a él o los índices señalados precedentemente, determinados por una ley especial o por un organismo competente conforme a sus funciones y atribuciones legales.

El Emisor deberá comunicar al Consumidor los reajustes que corresponda aplicar en la oportunidad prevista en el contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito con, a lo menos, treinta días hábiles de anticipación a su entrada en vigencia. Asimismo, el Proveedor deberá comunicar al Consumidor el término de cualquier oferta, promoción o descuento de la Tarjeta de Crédito contratado con, a lo menos, treinta días hábiles de anticipación a la fecha en que se aplicarán los nuevos valores sin la oferta, promoción o descuento.

Un aspecto muy relevante es que en el contrato debe quedar claramente indicado el Cupo Total autorizado, la fecha de emisión de Estados de Cuenta y la fecha o plazo de pago, incluyendo la fecha de facturación correspondiente. Además, el Emisor deberá

---

informar en el contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito el plazo dentro del cual podrá suspender el uso de la Tarjeta de Crédito en caso de incumplimiento del Consumidor de la obligación de solucionar, en la fecha prevista en el Estado de Cuenta respectivo, el Monto Mínimo a Pagar o el Monto Total Facturado a Pagar según se haya determinado en el contrato. Todas estas estipulaciones pueden ser consideradas como esenciales para el consumidor, ya que en ellas se concentran los costos y condiciones básicas del uso del producto financiero. Por ello es tan relevante aquí el principio de simplicidad y transparencia que la ley del consumidor ha transmitido a toda la regulación aplicable a las operaciones de tarjetas bancarias.

Un aspecto relevante para efectos de este trabajo dice relación con la obligación de incluir expresamente en las cláusulas del contrato la información relativa a las medidas de seguridad relacionadas con el uso de la tarjeta y los procedimientos para hacer efectivas las responsabilidades del Emisor, Operador y/o de un tercero en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o falsificación del soporte físico de la Tarjeta de Crédito, en caso que corresponda, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 20.009.

Sobre este punto en particular se hace referencia al derecho a un consumo seguro o a la seguridad en el consumo para el titular de la tarjeta, toda vez que se refiere a establecer responsabilidades del emisor u operador de la tarjeta en casos de adulteración o falsificación de la tarjeta y en ningún momento esta responsabilidad se traslada al titular o usuario de la misma.

Cabe destacar que acá únicamente se está refiriendo al “soporte físico” de la Tarjeta de Crédito, y como ya se hizo mención, la definición de Tarjeta que entrega el Banco Central, no limita únicamente las tarjetas a un dispositivo o instrumento físico, sino que también contempla la existencia de dispositivos electrónicos o informáticos mientras estos últimos reúnan las ya mencionadas características que deban tener las tarjetas.

También en este punto se hace referencia a la Ley 20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas<sup>29</sup> y que establece el tipo penal de uso fraudulento de tarjetas de crédito o débito.

El objetivo central de esta ley, tal y como se desprende de su historia fidedigna, es limitar la responsabilidad de los titulares de las tarjetas de crédito que notifiquen adecuadamente al emisor del extravío, hurto o robo de las mismas. Con este propósito, esta ley impone al usuario de las tarjetas la obligación de dar aviso de pérdida al emisor o administrador, y la obligación a este mismo de proveer servicios de comunicación de acceso gratuito y permanente, que permitan efectuar dicho aviso con celeridad, evitando el mal uso de la tarjeta por parte de terceros. Se dispone además el bloqueo inmediato de la tarjeta, una vez que se ha recibido el aviso de pérdida y, como contrapartida establecer que la responsabilidad por el uso de ella se radicará en el administrador o emisor desde que se verifique el mismo aviso.<sup>30</sup>

Otro objetivo de esta ley es establecer una pluralidad de hipótesis relativas al mal uso de tarjetas, toda vez que hasta antes de la dictación de esta ley, al cometerse un fraude de cualquier naturaleza mediante el mal uso de una tarjeta de crédito, los perjudicados debían recurrir a los tipos penales generales del Código Penal, como la estafa, la apropiación indebida o, atendido el origen del ilícito, el robo o el del hurto, lo cual complicaba las cosas, ya que frente a estos hechos, se está frente a conductas ilícitas muy concretas.

Hasta antes de la dictación de esta ley, se encontraba regulado y sancionado el robo o hurto de la cédula nacional de identidad, del pasaporte, de la licencia de conducir y también de los cheques, toda vez que la ley de cheques se había hecho cargo de esta

---

<sup>29</sup> Ley 20.009. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=236736>

<sup>30</sup> Historia de la Ley 20.009. Segundo trámite constitucional: Senado. Disponible en: [https://www.bcn.cl/historiadela Ley/fileadmin/file\\_ley/5611/HLD\\_5611\\_945b0386b5606586f2796c50a8775bc3.pdf](https://www.bcn.cl/historiadela Ley/fileadmin/file_ley/5611/HLD_5611_945b0386b5606586f2796c50a8775bc3.pdf). Pág 3.

situación. Pero respecto de las tarjetas existía un vacío, lo que esta ley vino a incorporar.<sup>31</sup>

Esta ley en su artículo 4° establece *que no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso o noticia entregada al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.*<sup>32</sup>

El problema se presenta una en aquellas ocasiones no consentidas tienen lugar con anterioridad al aviso, cuestión silenciada por el legislador. No obstante, una adecuada interpretación de las disposiciones de la Ley 20.009 conlleva a colegir que ella no establece la responsabilidad del titular para este segundo supuesto, sino que simplemente este no puede beneficiarse de la presunción indicada, debiendo por tanto acreditar la responsabilidad del proveedor para eximirse del pago conforme a las reglas generales que rigen la prueba (Art. 1698 CC).<sup>33</sup>

A mayor abundamiento, es posible señalar que, de acuerdo con la historia fidedigna de esta ley, su dictación tuvo por objeto proteger al titular<sup>34</sup>, por lo que, frente a la duda, se debe preferir aquella interpretación que le sea más beneficiosa. En efecto, favorecer al emisor con una exención total de responsabilidad en este sentido, implicaría el establecimiento de un régimen de responsabilidad objetivo en perjuicio del consumidor, esto no es sostenible, porque efectivamente la verificación de los cobros puede haberse debido a una descuidada gestión de quien es un profesional en el ofrecimiento, administración y contratación de tarjetas de crédito, pudiendo configurarse además una infracción a la Ley 19.496 (Art. 2 bis LPDC) si las partes se encuentran vinculadas por una relación de consumo.<sup>35</sup>

---

<sup>31</sup> Historia de la Ley 20.009. Tercer trámite constitucional: Cámara de diputados. Disponible en: [https://www.bcn.cl/historiadela Ley/fileadmin/file\\_ley/5611/HLD\\_5611\\_6c03e16ffae75195179aa7abe7105f.pdf](https://www.bcn.cl/historiadela Ley/fileadmin/file_ley/5611/HLD_5611_6c03e16ffae75195179aa7abe7105f.pdf). Pág 3 – 4.

<sup>32</sup> Art 4° Ley 20.009

<sup>33</sup> ISLER SOTO, Erika. Uso malicioso de tarjetas de crédito (Corte de Apelaciones de Santiago). Revista de Derecho. Valdivia. Vol XXIX – N° 2 diciembre 2016. Pág 339.

<sup>34</sup> Informe Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo, C. Diputados, Historia de la Ley N° 20.009, p. 18

<sup>35</sup> ISLER SOTO, Erika. Uso malicioso de tarjetas de crédito (Corte de Apelaciones de Santiago). Revista de Derecho. Valdivia. Vol XXIX – N° 2 diciembre 2016. Pág 339 – 340.

Volviendo sobre el particular, debe quedar expresamente establecido en el contrato los términos y condiciones aplicables en caso de sobregiro respecto del cupo total autorizado si el Consumidor hubiere contratado expresamente este servicio. Asimismo, se debe dejar indubitadamente establecida en el contrato la tasa de Interés Moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza. Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de Tarjetas de Crédito cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los Consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.

Como una medida de protección especial a los consumidores que pacten créditos con sus proveedores, quedó claramente establecido que las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al Consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.

De manera armónica con las disposiciones arriba referidas, se debe tener en cuenta la Recopilación de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en su capítulo 8-3<sup>36</sup>, este reglamento se dicta por la SBIF con la autorización del Banco Central para efectos de establecer normas e instrucciones necesarias para aplicar las

---

<sup>36</sup> Recopilación Actualizada de Normas, SBIF. Capítulo 8-3. Circular N° 3.553, 23.07.13. Disponible en: <https://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/LeyNorma?indice=3.1.2&LNAN=1>

disposiciones formuladas por este organismo, además de fiscalizar y velar por el efectivo cumplimiento normativo por parte de las empresas emisoras de tarjetas<sup>37</sup>.

Esta recopilación de normas abarca diferentes aristas relacionadas con las tarjetas, resulta importante destacar el apartado que dice relación con los contratos entre Emisores y Titulares o Usuarios de tarjetas, estableciendo contenidos mínimos que debe tener este contrato. Sobre el contenido que inspira este trabajo destacan:

- *Las medidas de seguridad que las partes deben considerar para precaver el uso indebido de la tarjeta y para cautelar la integridad y certeza de las transacciones efectuadas por medio de dicho instrumento.*

- *Responsabilidad económica que le cabe a cada parte, ante el uso indebido de las tarjetas o por los eventuales errores que pudiesen existir en la validación de las transacciones.*

En esta misma recopilación de normas se establecen las características que deben tener estos instrumentos de pago, disponiéndose claramente que *Las tarjetas de crédito son intransferibles y deben emitirse con observancia de las mejores prácticas existentes en este negocio. Las tarjetas deberán contener, a lo menos, la información que permita conocer: la marca, el nombre del emisor, su numeración codificada y el nombre del titular o de la persona autorizada para su uso, cuando se trate de tarjetas adicionales*<sup>38</sup>.

Sobre este último punto cabe destacar que una tarjeta siendo intransferible puede ser utilizada por una persona distinta de su titular, estas son las tarjetas adicionales. Quien

---

<sup>37</sup> Morand Valdivieso, Luis. *Apuntes sobre la fiscalización bancaria en Chile*. Revista de Información Financiera, editada por la SBIF, Santiago, Septiembre, 2000. Ver en [http://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/DISCURSOS\\_1732.pdf](http://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/DISCURSOS_1732.pdf)

<sup>38</sup> Recopilación Actualizada de Normas, SBIF. Capítulo 8-3. Circular N° 3.553, 23.07.13. Disponible en: <https://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/LeyNorma?indice=3.1.2&LNAN=1>



utilice esta tarjeta adicional debe estar previamente autorizada e individualizada para su uso.

Se establece también un deber del emisor de tarjetas para entregarle información al usuario sobre el manejo y uso de las tarjetas. En la citada recopilación normativa de la SBIF se hace referencia a esto en los siguientes términos:

*“Los bancos deben instruir a los usuarios acerca de las precauciones que deben tener en el manejo de sus tarjetas físicas y de los medios en que ellas pueden ser utilizadas, especialmente para mantener en resguardo las claves personales, así como de las principales normas que rigen su uso.”*

Este último punto guarda estricta relación con uno de los Derechos del Consumidor establecidos en el artículo 3 de la Ley Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, el cual es *“La educación para un consumo responsable y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido”*<sup>39</sup>.

### **3. Descripción de las principales vulneraciones al derecho al consumo seguro de productos y servicios financieros en el contexto nacional.**

Para efectos de comprender las vulneraciones en la seguridad de las tarjetas, se va a emplear la definición otorgada por el Banco Central de estos productos, esta definición se encuentra contenida en el compendio de normas financieras dictada por esta autoridad monetaria. De acuerdo a esta definición se entiende por *tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjetas de pago con provisión de fondos cualquier instrumento o dispositivo físico, electrónico o informático que cuente con un sistema de identificación único del respectivo medio de pago y cuyo soporte contenga la información y condiciones de seguridad acordes con tal carácter que permita a su Titular o Usuario*

---

<sup>39</sup> Artículo 3, letra f) Ley 19.496.

*disponer de un crédito o, en su caso, de recursos depositados en una cuenta, (según la naturaleza de la Tarjeta respectiva y conforme a la definición específica contenida en los mencionados sub Capítulos).”*

Del análisis de esta definición se extrae que no se considera a la tarjeta únicamente como un objeto físico tangible reducido a un plástico con una banda magnética, sino que también incluye instrumentos o dispositivos electrónicos e informáticos, donde bien quedan incluidas todas aquellas operaciones realizadas a través de internet en virtud del uso de una tarjeta, sea para adquirir bienes y contratar servicios, realizar pagos o transacciones a través de un portal informático otorgado por la misma institución que provee la tarjeta o no.

En esta misma definición se hace referencia a “condiciones de seguridad” que deben tener estos instrumentos o dispositivos, donde bien caben las contraseñas que utilice el usuario para operar las tarjetas, los sistemas informáticos de autenticación de la entidad que provee la tarjeta, cámaras de seguridad que pudieran tener los cajeros automáticos y en general cualquier medio que otorgue seguridad al usuario en el uso del producto.

Para efectos de entender las vulneraciones en la seguridad de estos productos se van a entender a rasgos generales los siguientes medios a través de los cuales se puede verificar un fraude con el consiguiente perjuicio al usuario de tarjetas, distinguiéndose entre medios físicos y medios electrónicos.

En primer lugar, lo que dice relación con los medios físicos, debe precisarse que la información de la tarjeta es extraída de su dueño a través de dispositivos físicos, el cual es de los métodos más conocidos a la hora de clonar una tarjeta. Se realiza a través de un dispositivo que permite copiar la información de las bandas magnéticas de las tarjetas simplemente arrastrándola sobre él, de esta manera se copia esta información para posteriormente incluirla en otra tarjeta. Este dispositivo se denomina Skimmer.

Estos dispositivos se instalan de manera fraudulenta en cajeros automáticos para realizar la clonación de la tarjeta cuando el usuario gira dinero a través de ellos. La información extraída o copiada no es suficiente para utilizar la tarjeta, ya que estas últimas cuentan con un dispositivo de seguridad que es el PIN o clave para operar las tarjetas, esta información se extrae instalando cámaras ocultas en el mismo cajero automático que registran el momento en el que el usuario teclea su clave, de esta manera obtienen su clave y como ya se dijo también la información contenida en la banda magnética de la tarjeta, verificándose finalmente la clonación a esta<sup>40</sup>.

Este método suele utilizarse en cajeros automáticos que se encuentran apartados de las instituciones bancarias, ya que en estas existe una mayor seguridad para el usuario, de manera tal que este medio suele utilizarse en cajeros automáticos situados en la vía pública o aquellos que son poco frecuentados. Así las cosas, con la nueva tarjeta clonada y la clave para operarla finalmente se verifican giros de dinero o compras con la tarjeta de su titular en contra de su voluntad y sin su conocimiento.

Sobre estos medios físicos de defraudación existe una vulneración a la seguridad de las tarjetas, y por consiguiente una vulneración al derecho a un consumo seguro, toda vez que la entidad proveedora de la tarjeta tiene el deber de otorgar protección en el uso de estos instrumentos, esta protección se ve vulnerada cuando las tarjetas son clonadas a través de estos medios físicos, escapando la responsabilidad del usuario, toda vez que este último ignora que está siendo una potencial víctima de un fraude o engaño.

En este orden de ideas toda la responsabilidad por la defraudación y por consiguiente la reparación patrimonial que se pudiere verificar en el titular o usuario de la tarjeta, recaerá sobre el proveedor de la tarjeta, dado que al usuario lo ampara un derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios.

---

<sup>40</sup> YOPO DÍAZ, Natalia. RESPONSABILIDAD EN LOS CASOS DE FRAUDE POR EXTRAVÍO, HURTO O ROBO DE LA TARJETA DE CRÉDITO Memoria de titulación para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de Chile. Santiago: 2012. p 74.

El hecho de que la seguridad de un cajero automático sea vulnerada por la instalación de dispositivos tecnológicos que copien la información de la banda de la tarjeta y registre la contraseña de un usuario o titular del producto, escapa totalmente de la voluntad de este último, y no se le debe exigir responsabilidad alguna.

En segundo lugar, existen los denominados medios tecnológicos, siendo uno de los métodos más conocidos para obtener los datos de la tarjeta y del usuario el Phishing, que consiste en la suplantación de identidad de la entidad bancaria. Esto se realiza enviando un correo electrónico al usuario, cuyo remitente supuestamente es la entidad bancaria de la que es cliente el usuario, donde le ofrecen atractivas ofertas, nuevos productos, el supuesto cambio de claves y contraseñas para mejorar la seguridad, entre otros ofrecimientos, esto para atraerlo a ingresar a un sitio web que no es propio de la entidad bancaria. En este caso el usuario ingresa a esta página web fraudulenta sus datos personales, como su nombre y cédula de identidad, así como la información de la misma tarjeta.

Estos datos ingresados al portal web son capturados maliciosamente por terceros, quienes posteriormente los pueden utilizar para realizar compras, contratar servicios o realizar transferencias electrónicas a través de internet, esto a cuenta y nombre del titular del producto y con total desconocimiento de este<sup>41</sup>.

En casos como este claramente existe una vulneración a la seguridad de las tarjetas, la cual puede generar perjuicio económico para el usuario o titular. La particularidad de estos medios para defraudar es que también son objeto de protección bajo la Ley del Consumidor, toda vez que la autoridad monetaria dentro de su definición de tarjetas, y como ya se dijo no solo incorpora a la tarjeta entendida físicamente, si no que también se extiende a otros dispositivos o instrumentos electrónicos o informáticos, y este es el caso. En este orden de ideas el derecho a un consumo seguro para el usuario o titular se extiende hasta situaciones como las descritas, toda vez que el proveedor de la tarjeta

---

<sup>41</sup> YOPO DÍAZ, Natalia. RESPONSABILIDAD EN LOS CASOS DE FRAUDE POR EXTRAVÍO, HURTO O ROBO DE LA TARJETA DE CRÉDITO Memoria de titulación para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de Chile. Santiago: 2012. p 75.

tiene el deber de otorgar las condiciones óptimas para que el usuario pueda operar con seguridad la tarjeta, y por lo tanto no cabría exigirle responsabilidad alguna al titular de la tarjeta frente a defraudaciones o clonaciones verificadas a través de este medio, sino que esta responsabilidad y la consiguiente reparación económica que se pudiera ocasionar recaer exclusivamente en el proveedor de este producto.

Considerando la definición de tarjetas que otorga el Banco Central respecto de las tarjetas de crédito, débito, y de pago con provisión de fondos, cualquiera de estas vulneraciones a la seguridad de este producto trae como consecuencia una vulneración al derecho a un consumo seguro, establecido en la Ley del Consumidor en su artículo 3 letra d).

Sobre la clonación y fraudes de una tarjeta no hay una regulación clara y específica en nuestra legislación. La ley hace mención a al derecho a un consumo seguro de manera general, sin especificar bien o servicio alguno y al ser general se debe interpretar en beneficio de la parte más “débil” en esta relación de proveedor y usuario, esto teniendo en cuenta la cantidad y variedad de formas de cometer fraudes con las tarjetas y por cierto que cada vez aparecen nuevas maneras de cometerlos conforme avanza la tecnología, lo que trae consigo el perjuicio que se le provoca al usuario cuando se verifican estos fraudes.

Este derecho así enunciado protege al consumidor en términos amplios, y en este orden de ideas tendría una total protección frente a fraudes o clonaciones de tarjetas.

## **Capítulo II. Análisis de jurisprudencia relevante recaída en casos de fraude o clonación de tarjetas bancarias.**

### **1. Revisión y análisis de fallos relevantes y su efecto en la protección de los derechos del consumidor de productos y servicios financieros.**

Considerando las disposiciones de la Ley del Consumidor, especialmente las contenidas en su artículo 3, 12 y 23, la jurisprudencia ha venido fallando de manera constante y uniforme a favor del consumidor frente a casos de fraudes y clonaciones de sus tarjetas, esto consta en variadas sentencias que se pueden citar.

A continuación, se expondrán algunas sentencias en las cuales se falla a favor del consumidor frente a hechos descritos en el capítulo anterior, describiendo someramente los hechos de la causa y poniendo especial énfasis en su parte considerativa y resolutive, lo cual permitirá comprender cabalmente la manera en que los fallos han aplicado la ley 19.496.

En primer lugar, se hará mención a una sentencia dictada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Antofagasta<sup>42</sup>, la cual resuelve un recurso de apelación donde finalmente se ratifica la sentencia del tribunal de primera instancia<sup>43</sup> en la cual se acogió la querrela infraccional por infracción a la Ley del Consumidor y la demanda de indemnización de perjuicios en contra del demandado.

Los hechos consistieron en que, en el mes de julio del año 2015, la parte demandante concurrió a las dependencias del supermercado Líder para efectos de solicitar un estado de cuenta de su tarjeta Líder MasterCard, toda vez que estos estados de cuenta no estaban llegando a su domicilio y necesitaba pagar su cuenta. Al recibirlos notó que

---

<sup>42</sup> ROL N° 109-2016 (PL). Ilustrísima Corte de Apelaciones de Antofagasta. Disponible en: [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-16874\\_recurso\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-16874_recurso_01.pdf). Consultado en diciembre de 2018.

<sup>43</sup> ROL N° 27.667/15-7. Primer Juzgado de Policía Local de Antofagasta. Disponible en: [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-16874\\_recurso\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-16874_recurso_01.pdf). Consultado en diciembre de 2018.

aparecían cuatro compras internacionales que la demandante nunca realizó por un monto que asciende a los \$500.000, acto seguido se dirigió al servicio de atención al cliente donde finalmente bloquearon su tarjeta y se la retuvieron. En su presencia llamaron a las oficinas centrales de Santiago, donde informaron que las compras habían sido realizadas el día 15 de mayo del 2015 en diferentes países extranjeros y que no se había activado su clave “pin-pass”, a lo que la demandada sostuvo que únicamente se le proporcionó una clave para realizar compras de manera presencial.

En esta actuación el SERNAC se hizo parte por contravención a los artículos 3° letra d) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496, acompañando a los autos el reclamo de la parte denunciante ante el SERNAC con la correspondiente respuesta de la parte denunciada.

A continuación, se citarán textualmente los considerandos más importantes, comenzando primeramente con la sentencia de primera instancia y particularmente con su parte infraccional.

*“Décimo Quinto”:* Que, es un hecho de público conocimiento y que la denunciada no puede desconocer, que las tarjetas de créditos son vulnerables, al punto de que se ha llegado a hablar de “clonación”, por cuanto estas han podido ser utilizadas, no obstante que el usuario no lo haya pedido, lo que demuestra el empleo de maniobras de alta complejidad y que no están al alcance del usuario, evitar.

En este considerando el sentenciador pone énfasis en que las tarjetas efectivamente pueden ser objeto de vulneración en su seguridad, mencionando el medio clonación como aquel verificado en estos hechos, y que por cierto escapan de la voluntad del usuario o consumidor.

*“Décimo Sexto”:* Que, por ello, es justamente el proveedor quien debe extremar las medidas de seguridad para que ello no ocurra.

Sobre este considerando se hace mención a que es precisamente el proveedor quien debe otorgar una efectiva seguridad en el consumo, en este caso particular, explayar aún más las medidas de seguridad de las tarjetas.

*“Décimo Octavo”:* Que, atendido los antecedentes aportados por la parte denunciante, apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se acogerá el denuncia infraccional de fojas 7 y siguientes, en contra de la empresa WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA SUCURSAL ANTOFAGASTA, representada por LUIS PEREZ M., por haber incurrido en infracción al artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que se ha acreditado la falta de seguridad en el servicio prestado actuando con negligencia en este.

Es precisamente en este considerando en el cual el sentenciador se basa en el artículo 3 letra d) de la Ley del Consumidor que establece el derecho a un consumo seguro o a la seguridad en el servicio particularmente, esto particularmente cuando se refiere a que *“se ha acreditado la falta de seguridad en el servicio prestado”*.

Se hace mención también al artículo 23 de la Ley del Consumidor, el cual establece cuando el proveedor comete infracción a las disposiciones de la mencionada ley, verificándose un menoscabo al consumidor por fallas o deficiencias en la seguridad del servicio.

La parte demandante solicitó también indemnización de perjuicios, solicitando que sea anulada la deuda verificada por compras en el extranjero que asciende a \$500.000 y también la suma de \$3.000.000 por conceptos de daño moral. A continuación, se citarán los considerandos más importantes en cuanto a lo civil.

*“Vigésimo Primero: Que, en concepto del Tribunal existe una relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados, y atendiendo al mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 11 y siguientes, ordenando como daño material, anular el monto de la deuda internacional, de fecha 19 de mayo, por el monto de \$500.000.- “*

En este considerando finalmente se acoge la pretensión de la demandante en tanto a que se anule la deuda verificada por compras internacionales no realizadas por esta misma parte.



“Vigésimo Tercero: Que, en cuanto al daño moral, con lo declarado por los testigos Victor Hugo Cortes Andrades y Luis Fernando Espinoza Donaide, de fojas 97 vuelta y siguientes, como del documento de fojas 62, el tribunal estima que efectivamente la denunciante sufrió una aflicción psíquica, por lo que se acoge y fija prudencialmente la suma de \$1.000.000”

El sentenciador en este considerando, establece la suma de \$1.000.000.- en favor de la denunciante por conceptos de daño moral.

Finalmente, en esta resolución se condenó a la empresa WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA SUCURSAL ANTOFAGASTA al pago de una multa de 10 U.T.M. por infringir lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley del Consumidor, a anular la deuda ascendiente a \$500.000.- por conceptos de compras no verificadas por la denunciante y la suma de \$1.000.000 por concepto de daño moral.

Esta sentencia fue apelada por la parte denunciada para ante la Corte de Apelaciones de Antofagasta, tribunal de alzada que finalmente confirma la sentencia dictada por el tribunal de primera instancia. De esta sentencia cabe destacar un considerando.

*“TERCERO: Que encontrándose establecido que la denunciante experimentó un fraude realizado por terceros que cargaron la compra de bienes y servicios a su tarjeta de crédito, debe convenirse con la sentenciadora que ello importa para la denunciada un incumplimiento de su deber de seguridad en el servicio prestado pues la actividad ilícita necesariamente debió perpetrarse por la fragilidad de los sistemas implementados al efecto que, por lo pronto, fueron incapaces de detectar el patrón anómalo en el empleo de la tarjeta de crédito.”*

En este considerando pronunciado en la sentencia del tribunal de alzada se vuelve a tratar la falta de seguridad en el servicio prestado, mencionando la incapacidad de los sistemas para efectos de detectar anomalías en el uso de la tarjeta, incumpliendo entonces la denunciada con su deber de otorgar seguridad en el servicio prestado.

Un segundo fallo<sup>44</sup> dictado por el Primer Juzgado de Policía Local de Antofagasta resuelve de manera similar en cuanto a reconocer el derecho a la seguridad en el consumo y fallando también a favor del denunciante.

Los hechos consistieron en que el día 13 de junio de 2016, la parte denunciante al revisar su cuenta corriente del Banco BCI se percató de la existencia de un cobro por \$17.485 pesos bajo la glosa Pac TARJETA Visa Open Sky, acto seguido, consultó a su ejecutivo sobre el origen de ese cobro, quien le informó que correspondía al pago mínimo automático mensual por la utilización de la tarjeta, cuestión que el denunciante no reconoce, pues si bien este tenía la tarjeta, jamás la había utilizado. Al pedir su estado de cuenta, se percató que se habían realizado 12 operaciones entre avances en efectivo, y compras realizadas en un solo local comercial, esto entre el 6 de mayo al 13 de junio del año 2016, estas operaciones ascienden a un total de \$712.000. Al reclamar estas operaciones ante el Banco, le señalaron que estaba fuera de plazo dada la fecha de las transacciones. Señala también el denunciante que el Banco al nunca emitirle un estado de cuenta, no tenía manera alguna de notar el uso indebido de su tarjeta, además su clave secreta y personal nunca la compartió con nadie, ya que desde que le fue emitida la tarjeta hace más de dos años a la fecha de los hechos, jamás la utilizó. Agrega también que el día que se enteró de los avances en efectivo y las compras realizadas, denunció los hechos a la PDI. Finalmente solicita la anulación de todas las transacciones realizadas y la suma de \$700.000 por concepto de daño moral.

De manera similar al primer fallo citado, se transcribirán los considerandos más importantes de esta sentencia analizada, siguiendo el mismo orden, esto es tratando primero la parte infraccional y posteriormente la parte civil.

*“Séptimo: Que, al prestar indagatoria el denunciante a fojas 19 y 19 vuelta, este señala que: ‘la tarjeta yo no la tengo, la perdí, pero como no la usaba no me di cuenta que ya no la tenía en mi poder, asique no sé si me la robaron o la extravié’.”*

---

<sup>44</sup> Causal ROL N° 20.520/16-7. Primer Juzgado de Policía Local de Antofagasta. Disponible en: [https://www.sernac.cl/portal/609/articulos-16913\\_recurso\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articulos-16913_recurso_01.pdf). Consultado en diciembre de 2018.

*“Noveno: Que, así las cosas, si bien el extravío de su Tarjeta de Crédito es responsabilidad del usuario, hay también una negligencia en la prestación del servicio, por cuando si la denunciada hubiere cumplido con enviar los estados de cuenta como era su obligación y lo hubiere hecho oportunamente, el daño habría sido menor, pues a lo menos no se habría podido utilizar en el mes de Junio como ocurrió”*

En el considerando noveno, el sentenciador tiene en cuenta el hecho de que el banco, quien presta el servicio en este caso, fue negligente pues no le envió al usuario los estados de cuenta correspondientes a las transacciones verificadas, lo que se traduce en la vulneración al derecho a una información veraz y oportuna de los bienes y servicios ofrecidos, derecho contemplado en el artículo 3 letra b) de la Ley del Consumidor. Por cierto, que, en la parte resolutive de la sentencia, se hace referencia a este derecho, que se vio vulnerado, pues tal y como se menciona en el considerando noveno, de haberse emitido los estados de cuenta de manera oportuna, el daño hubiese sido menor.

*“Décimo Primero: Que, por otra parte, la clonación de Tarjetas es un hecho de público conocimiento. Frente a ello, es precisamente la denunciada quien debe extremar los sistemas de seguridad en la prestación de su servicio, al no hacerlo, ha vulnerado el artículo 3° letra b) y d) de dicha ley que obliga a la denunciada a proporcionar información oportuna a sus clientes -en el caso de los autos- el envío del Estado de cuenta y hacerlo oportunamente al no haberlo hecho, infringió igualmente el artículo 23 de la Ley.”*

Este considerando es similar a los considerandos décimo quinto y décimo sexto ya citados del primer fallo al que se hizo mención en esta investigación, en tanto que es el prestador del servicio quien debe extremar las medidas de seguridad para efectos de prevenir que ocurran este tipo de hechos. Se menciona también la importancia del deber a otorgar información oportuna y veraz sobre los productos o servicios ofrecidos, lo que no se dio toda vez que el banco no emitió el estado de cuenta al cliente, debiendo hacerlo.

*“Décimo Tercero. Que, atendido al mérito de todo lo anterior, y a los antecedentes y pruebas rendidas por las partes, apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara don Eduardo Enrique Aravena Águila, habiendo incurrido la denunciada BANCO BCI, en infracción a los artículos 3 letra b) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 toda vez, que se ha acreditado que actuó negligentemente en la prestación del servicio al no haber dado cumplimiento en el envío de los Estados de cuenta en las condiciones acordadas.”*

*“Décimo Cuarto: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 12 y siguientes, en contra del Banco de Créditos e Inversiones y/o Banco BCI.”*

Finalmente, el tribunal falla a favor del denunciante, pudiendo acreditar el actuar negligente del proveedor del servicio, en cuanto a entregar información veraz y oportuna, otorgar seguridad en el servicio y en cuanto a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se ofreció el servicio.

Como se adelantó, la parte denunciante solicitó que se anulara la deuda ascendiente a \$712.000 por operaciones y transacciones que esta no realizó, además de solicitar la suma de \$700.000 por concepto de daño moral. Los considerandos más importantes sobre la parte civil de la pretensión de la denunciante son los siguientes:

*“Décimo Séptimo: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados por lo que este Tribunal, atendido a lo expuesto en los antecedentes expuestos en los considerandos que anteceden, acogerá el daño material parcialmente limitándolo solo al uso de la Tarjeta en el mes de Junio ordenando la anulación de las transacciones realizadas en dicho mes, con sus respectivos comisiones e intereses.”*

*“Décimo Octavo: Que, estimado el Tribunal que los hechos aquí investigados han producido en el denunciante angustia y aflicción psíquica, acoge el daño moral y fija prudencialmente la suma de \$300.000.- “*

El tribunal finalmente acoge la pretensión que implicaba anular la deuda, pero de manera parcial, ordenando la anulación de las transacciones realizadas, pero únicamente aquellas correspondientes al mes de junio, en circunstancias que las operaciones se realizaron en un espacio temporal más extenso, esto es entre el 6 de mayo y el 13 de junio del 2016.

Finalmente, en la parte resolutive de la sentencia “*se condena al BANCO DE CREDITO E INVERSIONES Y/O BANCO BCI, a pagar una multa de 4 U.T.M., por infringir lo preceptuado en los artículos 3° letra b) y d), 12 y 23 de la N° Ley 19.496*”.

Una tercera sentencia<sup>45</sup> dictada esta vez por el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago da cuenta de una situación similar. Resumidamente los hechos fueron los siguientes:

La parte denunciante, doña Mariangel Torrealba Valdés el día 9 de febrero del año 2014 al revisar su estado de cuenta vista estudiante, del Banco Santander Chile, se percató de la existencia de dos giros por \$200.000.- los cuales ella nunca realizó. Acto seguido se comunicó con el servicio de atención de la entidad financiera, quienes procedieron a bloquear cualquier transacción hecha con su tarjeta, registrando un reclamo en el mismo banco por las dos transacciones realizadas que ascendieron a la suma de \$400.000.-. El banco respondería su reclamo dentro de 12 días, la respuesta de la institución fue que no se harían responsables de estos giros dolosos, toda vez que estos fueron realizados con su propia tarjeta, cuestión que según la denunciante no pudo ser de esa manera, ya que la tarjeta estuvo bajo su resguardo en todo momento.

*“Se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia del SERNAC y de la parte denunciada de BANCO SANTANDER – CHILE. No se produjo conciliación entre las partes, la parte denunciante ratifica su acción y la denunciada la contesta al tenor de su presentación de fojas 64 y ss., solicitando su rechazo y controvirtiendo los hechos en que se fundan. Señala, en síntesis, que su*

---

<sup>45</sup> Causa ROL N° 14.508-MRR-2014. Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago. Disponible en: [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-16354\\_recurso\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-16354_recurso_01.pdf). Consultado en diciembre de 2018.

*representada, en un análisis de los antecedentes del asunto, concluyó que las operaciones alegadas no eran cuestionables, toda vez que las transacciones fueron realizadas con presencia de plástico y clave secreta, la que solo es conocida por el titular y no presentaron un patrón de fraude. Asimismo, señala que los cajeros automáticos desde los cuales se retiró el dinero, no son propiedad del Banco Santander por lo que los resguardos a su interior no se encuentran bajo su esfera de acción, motivo por el cual tampoco es posible para esta institución presentar pruebas -como grabaciones de seguridad- que aclare lo ocurrido los días 9 y 10 de febrero de 2014. Expone que el servicio de cuenta vista y la consiguiente entrega de la tarjeta de débito ha sido ofrecido cumpliéndose los estándares exigidos en materia de seguridad. Así, se le ha proporcionado al cliente una clave secreta o PIN PASS de manera que las transacciones solo puedan ser realizadas por el tarjetahabiente. Señala que constando a través de los medios habilitados por el Banco el uso de la clave secreta sin errores en su digitalización para la transacción cuestionada, debía considerarse como una operación válida, dándose con ello estricto cumplimiento a la orden de pago dada por el cliente, cuya identidad no será cuestionada. No es, por lo tanto, un capricho del Banco el negar la devolución de los giros impugnados por la clienta, sino que, por el contrario, ello responde al perfecto cumplimiento de lo acordado en su momento, toda vez que no es posible desconocer una orden de pago cursada por medio de introducción de clave secreta. Indica que no se ha probado la existencia de una clonación, y ante eso, su representada solo puede suponer que las operaciones en cuestión son de responsabilidad del cliente. Señala que no es posible exigir al Banco que reembolse dineros a un cliente que solo asevera que él no realizó los retiros, cuando consta que estos se efectuaron utilizando su tarjeta y utilizando, sin errores, su clave secreta. Relata que es claro que en la especie no hubo infracción a las normas en comento, por no ser efectivo que las supuesta operaciones objetadas hayan sido consecuencia de una clonación como se pretende de contrario; manifiesta que las operaciones denunciadas pudieron haber tenido múltiples causas distintas a una clonación, de hecho, lo más común y probable es que los clientes descuiden la seguridad que el Banco les ha proporcionado, comunicando a familiares o amigos*

*cercanos sus claves secretas y dejando en poder de ellos sus tarjetas para realizar operaciones a su nombre.”*

En síntesis, la denunciada asevera que no le cabe responsabilidad toda vez que las operaciones fueron realizadas con la tarjeta que se le entregó a la usuaria, con una correcta utilización de la clave secreta. Estos dos ítems, tarjeta y clave secreta PIN-PASS, solo pudieron ser utilizados por la clienta, además no se detectó ningún patrón fraudulento al operar como pudieron ser errores en la digitación de la clave secreta para efectos de operar la tarjeta. Agrega también que no puede aportar antecedentes que permitan esclarecer los hechos ocurridos los días 9 y 10 de febrero de 2014, que son los días en los cuales se verificaron los giros que la denunciante manifiesta nunca haber realizado, toda vez que los cajeros automáticos desde los cuales se giró dinero no son de propiedad de la denunciada.

A continuación, se citarán los considerandos más importantes que tuvo a la vista el sentenciador para efectos de resolver la contienda.

*“4) Que, el artículo 3° inciso 1° letras a) y d), de la Ley N° 19.496, dispone: “Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; (...) d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.”*

Nuevamente vuelve a considerarse para estos efectos el derecho a la seguridad en el consumo, el cual se vio lesionado al haberse girado dinero sin conocimiento ni consentimiento de la denunciante en este caso.

Se hace mención igual mente al derecho a la libre elección del bien o servicio, particularmente en que el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo, tal y como se verificó en este caso, ya que si bien la denunciante guardó silencio, entendiéndose por ello el hecho de que se verificaran los giros en su cuenta, no puede entenderse por tal una aceptación de estos actos de consumo, que se traducen

finalmente en los giros de dinero que la denunciante ignora, por no haberlos realizados ella misma.

*“5) Que, el artículo 12 de la Ley Núm. 19.496 establece que:*

*‘Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio’*

*Por su parte, el inciso primero del artículo 23 de la misma ley dispone:*

*“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”. “*

Acá se establece que el proveedor del servicio, finalmente cometió infracción a la Ley del Consumidor toda vez que actuando negligentemente causó un menoscabo a la usuaria del servicio particularmente debido a deficiencias en la seguridad del servicio prestado.

*“6) Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: “Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o esta”; En otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.”*

Este considerando se relaciona con el hecho de que la parte denunciada, finalmente no aportó antecedente alguno para esclarecer que fue la parte denunciante quien efectivamente realizó los giros de dinero.

*“7) Que, ahora bien, de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, el Tribunal estima probado que en la cuenta vista del Banco Santander N° 0-070-10-14502.8, cuya titular es doña Mariangel Torrealba Valdés, se imputaron con fecha 10 de febrero de 2014, dos giros de dinero realizados vía cajero*



*automático, cada uno por la suma de \$200.000, haciendo un total de \$400.000, según consta a fojas 6 de autos, montos de dinero que fueron objetados oportunamente por la actora por no haberlos autorizado ni consentido.”*

*“8) Que, la defensa del denunciado BANCO SANTANDER – CHILE, arguye que los cargos objeto de autos, son de responsabilidad absoluta de la clienta Mariangel Torrealba Valdés, puesto que la tarjeta en comento se encontraba vigente al momento de las transacciones y que dichas operaciones se llevaron a cabo con el uso de la clave secreta o PIN PASS.”*

*No obstante, el requerido no aporta ninguna prueba o indicio alguno que permita al suscrito tener por cierta aquella afirmación, siendo improcedente hacer pesar sobre la consumidora Sra. Torrealba Valdés la carga de probar un hecho negativo, cual es la de no haber realizado ella tales transacciones.*

*“9) Que, por lo anteriormente expuesto, este sentenciador estima que al no aportar el denunciado BANCO SANTANDER – CHILE, ninguna prueba encaminada a justificar los 2 (dos) giros de dinero en la cuenta vista de la reclamante -que no son reconocidos por ésta- debe presumirse que tales imputaciones son erróneas, incumpliendo en consecuencia el contrato de cuenta vista objeto de autos, causando un menoscabo a la consumidora, con infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, debiendo acogerse la denuncia de autos, aplicando al requerido la multa que al efecto impone el artículo 24 inciso 1° de la misma ley.”*

En estos últimos dos considerandos, el sentenciador reconoce que la existencia de ambos giros no pudieron ser realizados por la denunciante, y que a esta no le cabe responsabilidad. Así las cosas, el proveedor del servicio incumplió el contrato de cuenta vista celebrado entre él y la denunciante, lo que trae como consecuencia una infracción a la Ley del Consumidor, por lo que finalmente se acoge la denuncia.

*“10) Que, adicionalmente debe tenerse en consideración que las entidades bancarias, financieras y comerciales, siempre y continuamente deben actuar diligente mente -en su calidad de proveedores de bienes y servicios- en la prestación de los mismos, estas*

*deben proporcionar seguridad a sus clientes en todo momento y circunstancia, de modo tal de evitar que estos productos, entre ellos las tarjetas de débito o crédito, sean mal utilizadas por terceros ajenos de forma fraudulenta; Los bancos, instituciones financieras, casas comerciales, etc., tienen el deber de resguardar los intereses de sus clientes, puesto que estos últimos han confiado ciegamente en su giro o en la prestación de sus servicios, este deber de diligencia importa que estas personas jurídicas deben actuar profesionalmente ante cualquier evento, por lo que deben adoptar todas las medidas conducentes y tecnológicas que se encuentren a su alcance en el mercado, con el fin de evitar operaciones fraudulentas -como las de las especie- y perjuicios a los consumidores titulares de tarjetas, o en su caso, repararlos si ya se hubieren producido.”*

En este considerando, y de manera similar a la idea que tuvieron los sentenciadores de los anteriores fallos citados, establece que son los mismos proveedores de estos servicios, vale decir quienes emiten las tarjetas, quienes deben entregar seguridad en todo momento y circunstancia para efectos de evitar que las tarjetas sean utilizadas de manera indebida por terceros, para efectos de evitar operaciones fraudulentas que causen un menoscabo y perjuicio económico a los titulares de estas.

Finalmente se condenó al BANCO SANTANDER – CHILE a “*pagar una multa equivalente a 30 U.T.M. (Treinta Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496*”.

Cabe destacar que la denunciante tan sólo interpuso querrela por infraccionar a la Ley 19.496, persiguiendo la aplicación de la multa para la entidad financiera, pero no persiguió en esta instancia la anulación o cancelación de los dos giros que se le efectuaron que ascendieron a la suma de \$400.000.- por concepto de daño material, ni tampoco solicitó indemnización de perjuicios por concepto de daño moral, cuestión que si hicieron las otras dos denunciadas según consta en las sentencias previamente citadas en esta investigación.

Esta sentencia, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, fue apelada por la parte denunciada para ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago<sup>46</sup>, tribunal de alzada que, finalmente reproduciendo la parte expositiva, considerativa y resolutive de dicho fallo, terminó por confirmar la sentencia en alzada. A continuación, se citarán dos de los considerandos que emitió la Corte para efectos de confirmar la sentencia.

*“1º) Que la alegación fundamental del Banco denunciado, al contestar la denuncia, se hizo consistir en que no le corresponde acreditar que empleó la debida diligencia o cuidado en el cumplimiento del contrato de cuenta vista y de tarjetas de débito asociada a ella celebrado con la consumidora de autos, toda vez que el deber de seguridad que impone el Art.23 de la ley N° 19.496 al proveedor consagra que éste lo infringe cuando actúa con negligencia, la que debe ser probada por quien la alega, por no tratarse de un responsabilidad objetiva; y que en la especie, la prueba del incumplimiento de dicho deber recaía, por tanto, en la titular de la cuenta vista, quien debía acreditar que no obstante que los giros se efectuaron con su tarjeta y pin pass, el Banco no cumplió con dicho deber de seguridad;”*

Sin perjuicio de los descargos realizados por la parte denunciada en tanto a que no le corresponde a esta parte acreditar su actuar negligente, finalmente se reconoce un actuar negligente por parte del banco denunciado, toda vez que finalmente se incumplió con el deber de seguridad que la institución bancaria debe entregar, ya que, finalmente los giros efectivamente se verificaron con la tarjeta y clave pin-pass de la denunciante.

*“3º) Que, con todo, existen indicios en el proceso de que la consumidora empleó el cuidado debido en el cumplimiento de sus obligaciones. En efecto, es un hecho no discutido que dio oportuno aviso de los dos giros en su cuenta al Banco en cuanto se percató de los mismos; y que persistió en las actuaciones a fin de que se solucionara la irregularidad anterior interponiendo el reclamo respectivo ante el Sernac. Lo*

---

<sup>46</sup> ROL N° 1054-2016 Policía Local. Sexta sala de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago. Disponible en: [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-16354\\_recurso\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-16354_recurso_01.pdf). Consultado en diciembre de 2018.

*anterior lleva a concluir –apreciando los antecedentes anteriores conforme a la sana crítica- que la afectada cumplió con su propio deber de cuidado en el uso de su tarjeta; toda vez que no resulta racional estimar que realizó dichas acciones si el menoscabo que denunció se hubiere debido a actuaciones propias;”*

En este considerando, el tribunal reconoce un actuar diligente y oportuno de la denunciante en el cumplimiento de sus obligaciones como consumidora, persistiendo en la solución del problema.

En el considerando que se expondrá a continuación se hizo referencia a algo ya declarado por la misma corte frente a un hecho similar, además de complementar la idea del *considerando 3º*), enfatizando sobre que es una diligencia coherente y esperable el hecho de dar aviso sobre extravíos, sustracciones u operaciones sospechosas.

*“4º) Que como ha sido declarado por esta Corte, “El sistema de pago que subyace en esta clase de tarjetas demanda tanto del emisor como del usuario resguardos especiales. En lo que atañe al titular de la tarjeta, es efectivo que debe hacerse responsable de la seguridad del documento y, en particular, de la administración de su clave. En ese contexto, una diligencia esperable de su parte es que deba dar aviso de eventuales extravíos, sustracciones u operaciones sospechosas, no solo porque de ese modo puede liberar su responsabilidad por movimientos que no haya realizado, sino porque –además- es la manera en que puede dejar constancia cierta de tales circunstancias. Por su lado, es evidente que el banco –en cuanto proveedor del servicio- debe también otorgar al titular de la tarjeta las seguridades necesarias, en términos que pueda operar con ella en forma regular, sin menoscabos ni tropiezos, porque se trata de un producto que ofrece al cliente y por la sencilla razón que ese es su negocio” (Causa rol Rol N° 1740-2012, 9/8/2013).”*

Vuelve a mencionar este considerando el deber que tiene el proveedor de servicios, en este caso el banco de otorgar al usuario o titular de la tarjeta todas las seguridades necesarias para efectos de operarla de manera regular y sin menoscabos, recogiendo

entonces el derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios contemplado en el artículo 3° letra d) de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Una última sentencia a citar<sup>47</sup>, da cuenta de una situación de fraude diversa, pero que no por ello queda fuera del ámbito de protección de la Ley del Consumidor. A continuación, se expondrán someramente los hechos ocurridos.

La denunciante, doña Valeria Ibarra Varas, señala que el día 22 de enero de 2017 se encontraba en la tienda Ripley de la ciudad de Antofagasta, y al momento de pagar una compra con su tarjeta de crédito, el vendedor le informó que no contaba con saldo disponible para ello. Lo que le pareció extraño ya que días antes le habían depositado su sueldo de \$712.589 pesos, esto en su cuenta bancaria correspondiente al BANCO DE CHILE, que en estos autos es la parte denunciada. Acto seguido comprobó aquello en un cajero automático comprobando que efectivamente ello era así, inmediatamente se comunicó con el número de emergencia del banco, quienes le informaron que el día 17 de enero, se había realizado una transferencia de fondos desde su cuenta al supermercado Líder por una suma ascendiente a los \$740.000, lo cual correspondería a un hecho fraudulento por clonación o hackeo. Frente a aquello realizó la denuncia ante la Policía de Investigaciones y se dirigió al Sernac para reclamar. También se dirigió a la sucursal del banco para entregar los antecedentes, quienes le respondieron diez días después informándole que la operación se realizó a través de correo electrónico con su RUT, clave secreta y *digipass*, que es un segundo dispositivo de seguridad y entrega una segunda clave de seguridad para realizar este tipo de operaciones, instrumentos que son de manejo confidencial de la denunciante. La misma respuesta se le entregó al Sernac frente al reclamo. Agrega la denunciante que la transacción realizada nunca se le informó vía correo electrónico, como habitualmente se hace. En razón de estos hechos, y de conformidad a los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496, solicita que se sancione a la empresa denunciada al máximo de las multas que resulte precedente. Además, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios,

---

<sup>47</sup> ROL N°2312-2017. Segundo Juzgado de Policía Local de Antofagasta. Disponible en: [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-20646\\_recurso\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-20646_recurso_01.pdf). Consultado en diciembre de 2018.

solicitando la suma de \$740.000 por concepto de daño emergente, más la suma de \$1.500.00 por concepto de daño moral con los correspondientes reajustes, intereses y costas. Cabe agregar que también se hizo parte de este juicio el Director Regional del Sernac, haciendo uso de la facultad que le confiere el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496.

En sus descargos, la denunciada sostuvo que *“no se ha vulnerado disposición alguna de la ley 19.496, ya que bien aparentemente en el caso existe un hecho delictual, no es de aquellos sancionados por la ley citada, insistiendo en que la transacción fue cursada porque ella, habiéndose realizado vía página web, cumplía con todos los requisitos de seguridad, ello conforme a los procedimientos habituales exigidos al efecto. Insiste asimismo en que las claves usadas para ingresar al sitio web y para ratificar la operación son de exclusivo y privativo uso del cliente.”*.

A continuación, se citarán los considerando más relevantes que emitió el sentenciador en su fallo.

*“SEXTO: Que de los diversos antecedentes probatorios allegados a este procedimiento, latamente referidos ut supra, apreciados todos ellos conforme a las reglas de la sana crítica, debe colegirse que, como fluye de la información de fs. 98, está probado en esta causa que con fecha 19 de enero de 2017, a las 09:41:54 hrs., a través de la página web de la empresa Líder se cursó un pago por \$740.000 con cargo a la cuenta corriente 00-34787759-62 del Banco de Chile, cargo éste que habría sido generado por una tarjeta adicional de pago asociada a dicha corriente que ha sido desconocido por la actora, señalando que nunca realizó dicha transacción. Además, está también acreditado que en la aludida operación el banco denunciado no dio el aviso inmediato a través del correo electrónico de la actora, como es habitual en este tipo de operaciones, según queda demostrado con el reporte de captura de correos fs. 94, impidiendo así que la afectada tomara conocimiento directo de tal operación en la cuenta corriente indicada, para poder refutarlo el mismo día.*

Se tiene por acreditado entonces primeramente la existencia de un pago a través de la página web de la empresa Líder, como también el hecho de que el banco denunciado en ningún momento dio aviso a la denunciante como suele ocurrir, no pudiendo esta última tomar conocimiento del hecho.

Esto podría considerarse también una vulneración al artículo 3 letra b) de la Ley 19.496 que establece el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos.

*Conforme a lo antes concluido, debe darse por acreditado que efectivamente la entidad bancaria denunciada incurrió en una evidente infracción a la normativa de los artículos 3, letra d y 23 de la ley 19.496, lo cual amerita para acogerla denuncia de autos.*

Finalmente, el tribunal establece que efectivamente existió una vulneración al artículo 3 letra d) y 23 de la Ley 19.496, particularmente en cuanto a que fue vulnerada la seguridad en el servicio ofrecido. En este punto en particular resulta necesario recalcar que en estos hechos la tarjeta plástica, físicamente no fue clonada, falsificada, sustraída o utilizada maliciosamente por terceros. El fraude se verifico a través de un sistema informático o tecnológico, el cual finalmente trajo perjuicio o menoscabo a la denunciante. Esto no es baladí, toda vez que el servicio que entrega el banco para operar la tarjeta no se reduce únicamente a operaciones que puedan verificarse de manera física, como un giro a través de un cajero automático o un pago en el comercio como lo estaba intentando hacer la denunciante al momento de percatarse de la existencia del fraude, sino que es más amplio, el servicio obviamente también incluye todo tipo de transacciones y operaciones ejecutadas a través de medios informáticos, portales web y el uso de dispositivos electrónicos tecnológicos para llevar a cabo estas.

La misma idea se tiene en cuenta cuando el Banco Central otorga una definición de tarjetas en su compendio de normas financieras, toda vez que al comenzar la definición de estas comienza con “cualquier instrumento o dispositivo físico, electrónico o

informático”, no reduciendo el concepto de tarjeta únicamente al instrumento plástico, tal y como se expuso en el primer capítulo de esta investigación.

*Sobre el particular, a mayor abundamiento preciso dejar constancia que de conformidad a lo que se infiere del documento de fs. 98, acompañado por la parte del Banco de Chile, la operación en comento no corresponde a una transferencia de fondos vía electrónica con cargo a una cuenta corriente, sino que una transacción de pago a través de la página del Líder (Pago Comercio-PagoPresto), llamando la atención que el monto cursado a través de este medio haya sido aprobado en circunstancias que supera los \$200.000 diarios que habitualmente se permite girar con tarjetas de débito de dicha entidad bancaria.”*

Nuevamente queda constancia del actual negligente del prestador de servicio, toda vez que autorizó una transacción de pago por un monto mayor al que habitualmente se permite, esto además de no dar aviso oportuno a la usuaria a través de correo electrónico, de dicha operación.

*“SEPTIMO: Que, atendido lo razonado y concluido anteriormente, procede también dar lugar a la acción civil de indemnización de perjuicios incoada en el primer otrosí de la presentación de fs. 11 acogidoselo demandado por daño emergente por la cantidad correspondiente al cargo que indebidamente se efectuó a la actora por la suma de setecientos cuarenta mil pesos (\$740.000), a título de daño material. Por su parte, en cuanto al daño moral demandado, teniendo presente que si bien no se ha rendido prueba sobre el particular, resulta incuestionable que tal perjuicio está constituido por las innumerables molestias a que se vio expuesta la actora producto de la situación investigada, lo que le obligó a efectuar no solo trámites administrativos sino también judiciales en resguardo de sus derechos. En base a ello, se estima de justicia regular prudencialmente tal daño en la suma única de quinientos mil pesos (\$500.000).”*

Finalmente, y tal como sucedió en las anteriores resoluciones, una vez acogida la querrela infraccional, se da lugar a la acción civil por indemnización de perjuicios, en



lo que se refiere a daño emergente, como al daño moral. Cabe destacar que la denunciante no aportó pruebas a fin de acreditar este último daño moral, aun así, el tribunal ordenó el pago de la suma única de \$500.000.-

En su parte resolutive, se condena al Banco de Chile “*por haber incurrido en la infracción contenida en los artículos 3, letra el) y 23, en relación con el artículo 24, de la Ley 19.496, a pagar una multa equivalente a VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, a beneficio municipal.*”

También, y como ya se adelantó se le condenó al pago de “*la suma de setecientos cuarenta mil pesos (\$740.000) a título de daño emergente, más quinientos mil pesos (\$500.000) por concepto de daño moral (...)*”

## **2. Apreciación crítica de la interpretación y aplicación de las normas de protección de los derechos de los consumidores en la reciente jurisprudencia nacional.**

Las sentencias de los tribunales nacionales, tanto en primera como en segunda instancia a lo largo de los últimos cinco años, han resuelto estas controversias con una tendencia a efectivamente proteger al consumidor cuando este se ha visto lesionado en sus derechos al ser víctima de fraudes o clonaciones en sus tarjetas. Para estos efectos, los tribunales debieron analizar la situación de hecho en cada caso concreto, ponderando las acciones realizadas por el usuario del servicio en estos casos, como también las del proveedor del servicio, que puede ser un banco, institución financiera e inclusive una empresa de retail, tal y como se evidenció en la primera sentencia citada.

Dentro de los derechos del consumidor establecidos en la Ley 19.496, el que se repite de manera casi uniforme en la parte considerativa del fallo, como en los fundamentos de derecho del libelo de la parte demandante, es aquel establecido en el *artículo 3° letra d)* de la mencionada ley, esto es *la seguridad en el consumo de bienes y servicios*. Este mencionado derecho y como ya se hizo mención, está redactado en términos

amplios, de manera tal que dentro de esta disposición cabe cualquier acto de consumo de bienes y/o servicios, donde por cierto queda incluido el servicio que prestan las instituciones al emitir tarjetas de crédito o débito. Cuando una tarjeta es por ejemplo, clonada, se verifica una evidente falta de seguridad en el servicio prestado por parte del deudor y por lo tanto este derecho se ve lesionado.

De manera coherente con lo anterior, otro derecho que se repite en los fallos analizados y que también está contemplado en el artículo 3° de la Ley del Consumidor es aquel establecido en la letra e) del mencionado artículo, el cual establece *el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea*. Una vez que se ha verificado una vulneración a la seguridad en las tarjetas, con el consecuente daño patrimonial al usuario, el proveedor de este servicio incurre en el incumplimiento de sus obligaciones como tal, lo que trae como consecuencia el derecho a la reparación e indemnización para el usuario del servicio. Es así como el denunciante persigue la reparación del daño por la vía civil, otorgándosele tal y como quedó evidenciado en las sentencias citadas una indemnización tanto a título de daño emergente como por daño moral, el cual variará dependiendo de cada caso en concreto.

Estos dos derechos mencionados del catálogo del artículo 3° de la Ley del Consumidor son los que se repiten de manera más constante en los fallos, sin perjuicio de otros derechos que también pudieron llegar a ser lesionados, lo que dependerá de cada situación o caso en particular.

Asimismo, en los fallos igualmente se hace mención al artículo 12 de la ya mencionada ley, el cual dispone que *“todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.”*

La infracción al citado artículo se verificará cuando el proveedor no diere cumplimiento a las condiciones en las cuales se ofreció el servicio, dicho de otra manera cuando incumplió sus obligaciones establecidas en el contrato, las cuales pueden verificarse de variadas formas, sin perjuicio de lo cual el legislador y como se mencionó en el primer capítulo de esta investigación, estableció los contenidos mínimos que deben incluirse dentro de esta clase de contratos, esto en virtud del Decreto 44 al cual ya se hizo referencia, el cual establece el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

Igualmente cabe mencionar a este respecto el artículo 23 de la Ley del consumidor, el cual establece en qué supuestos se entiende que un proveedor cometerá infracción a esta ley. Así las cosas, *“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.”*

De este modo, para los efectos de las situaciones a las que se refiere esta investigación, el proveedor cometerá infracción a esta ley cuando su actuar negligente, en cuanto a otorgar una efectiva seguridad en la prestación del servicio que implica utilizar la tarjeta, cause un menoscabo al consumidor, en estos casos sería un menoscabo económico, ya que puede ocurrir que se giren dineros de su cuenta, se verifiquen compras con su tarjeta o se realicen transferencias con esta sin su consentimiento y en un actuar clandestino. El hecho de que terceras personas puedan vulnerar la seguridad de los sistemas en los cuales se opera la tarjeta, importa un actuar negligente de parte del proveedor, toda vez que este último tiene el deber de brindar una efectiva seguridad en la prestación de este servicio.

En virtud del análisis jurisprudencial en cuanto al derecho aplicado, se puede comprobar que efectivamente la aplicación de la ley 19.496 que ha realizado la jurisprudencia otorga una protección a los usuarios de tarjetas bancarias cuando son víctimas de fraudes o clonaciones. Esto bajo los supuestos de comprobarse por ejemplo la falta de seguridad en los sistemas para operar, toda vez que esto es responsabilidad del proveedor del servicio, y no le cabe responsabilidad alguna en este sentido al usuario. Una vez que se comprueba que el fraude o clonación se verificó por causas ajenas a la voluntad del usuario de la tarjeta, ya no le cabe responsabilidad a este, y es el prestador del servicio, en este caso, el banco, institución financiera, empresa de retail u otro quien debe responder por los perjuicios ocasionados al consumidor. Aplicando entonces, las normas que establecen derechos básicos de todo consumidor, de manera invariable así lo han fallado los tribunales de justicia.

El libelo del denunciante suele contener dos partes, una en la cual se querrela por infraccionar a la Ley del Consumidor, y otra en la cual se persigue la reparación del daño por la vía civil. No es de poca importancia mencionar que en caso de que la querrela infraccional no prosperase, tampoco lo hará la demanda civil que persiga reparar los daños causados.

Resulta singular el hecho de que, en una de las sentencias expuestas<sup>48</sup>, si bien se acogió la querrela por infraccionar la Ley 19.496, la actora no persiguió en esa misma oportunidad la reparación del daño que se le ocasionó en virtud del fraude del cual fue víctima.

Volviendo sobre el particular, el hecho de que los tribunales estén fallando este tipo de causas en favor del consumidor es de suma importancia, toda vez que se van instaurando precedentes en esta materia, para que en la práctica se acepte que

---

<sup>48</sup> Causa ROL N° 14.508-MRR-2014. Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago. Disponible en: [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-16354\\_recurso\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-16354_recurso_01.pdf). Consultado en diciembre de 2018.

efectivamente este tipo de hechos constituyen una infracción a la ley del consumidor, y que estos últimos quedan efectivamente protegidos frente a estas situaciones pudiendo accionar legalmente con el fin de obtener la reparación del daño, y no solo del daño material, sino que también el daño moral, tal y como pudo comprobarse en las sentencias de los tribunales al momento de resolver la demanda civil que los actores interponen.

Pudo apreciarse también que los denunciantes agotaron múltiples vías para obtener una reparación, constando reclamos al banco, denuncias ante la policía como también reclamos ante el Servicio Nacional del Consumidor. Sobre este último punto cobra importancia el hecho de que el Director Regional se haga parte de este tipo de instancias jurisdiccionales, toda vez que a este servicio por mandato legal le corresponde velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con los derechos de los consumidores, como también el hacerse parte de aquellas causas en las cuales se comprometan los intereses generales de los consumidores.

## CONCLUSIONES

En la presente investigación, primeramente se han abordado los aspectos legislativos importantes en cuanto a determinar que es una tarjeta, su marco regulatorio en cuanto a su operatividad y la protección que existe para el consumidor considerando que es usuario de un servicio que entregan los emisores de tarjetas, este vínculo esta dado por la existencia de un contrato de adhesión que une al proveedor de las tarjetas con el usuario o consumidor de estas y las consecuencias que trae que sea este vínculo y no otro el que una a estas dos partes. Se hizo mención a los derechos más importantes que protegen al usuario de estas, y como estos derechos pueden ser lesionados frente al actuar ilícito de terceras personas. Como ya se adelantó, la particularidad de la investigación fue tratar el vínculo existente entre el proveedor del servicio y el usuario de este, toda vez que es en este vínculo donde finalmente existe la red de protección para el usuario a la luz de la Ley del Consumidor.

En la segunda parte de esta investigación, se hizo una exposición y análisis de sentencias relevantes, de primera y de segunda instancia en las cuales se da cuenta de la existencia de una red de protección al usuario frente a fraudes, clonaciones y otros hechos ilícitos que pudieran afectarles, colocando énfasis en los considerando que tuvo en cuenta el sentenciador para resolver y haciendo un análisis crítico de cómo los tribunales a través de los fallos otorgan protección a los consumidores a la luz de la Ley del Consumidor.

En este punto hay que mencionar una premisa: el derecho a recibir una protección especial frente a casos de fraudes o clonaciones de tarjetas no está contemplado de manera explícita en nuestra legislación.

Ahora, en este sentido, la particularidad de la Ley del Consumidor, y ya a en términos más amplios, del Derecho del Consumidor, es que, al ser tan casuístico, el legislador no puede describir todas y cada una de las conductas ilícitas que pudieran afectar a los consumidores. Como muestra de aquello es la técnica legislativa que se utiliza en el artículo 3° de la Ley del Consumidor, donde se establecen los derechos y deberes del

consumidor, los cuales están planteados en términos amplios, sin entrar en mayor detalle para efectos de no limitar la aplicación de uno u otro a una situación en concreto. Esto guarda estrecha armonía con el artículo 1° de esta Ley, toda vez que en este artículo se dispone que esta ley *tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias*, lo que significa que va a normar todo tipo de vínculos que unan a un proveedor con un consumidor, sin hacer distinción alguna de si se trata de algún acto de consumo o utilización de servicio en particular. En este orden de ideas, y al estar los derechos de los consumidores planteados en términos amplios, resulta de gran importancia la interpretación teleológica sistemática que realizan los tribunales de justicia al momento de resolver una contienda, esto sumado a una actitud pro usuario o pro consumidor, considerando que es la parte más débil en esta relación jurídica, da como resultado una red de protección jurídica eficaz frente a este tipo de casos que se verifican en la realidad.

Lo anterior se constató en la realidad al momento de efectuar el análisis jurisprudencial, ya que si bien, a modo de ejemplo, *el derecho a la seguridad en el consumo o el derecho a la reparación e indemnización por daños*, no describen explícitamente las situaciones de fraude o de clonación a las que se vieron enfrentadas los usuarios, pero al ser interpretados teleológicamente por los tribunales de justicia, finalmente se reconoce que han sido potencialmente vulnerados, fundamentando el sentenciador casuísticamente dependiendo de cada situación en concreto.

Cabe mencionar además que para efectos de otorgar una óptima esfera de protección al consumidor frente a las situaciones ilícitas mencionadas, no es necesario aplicar la normativa especial referente al Sernac financiero, y yendo incluso más allá, ni si quiera es necesario que el usuario tenga contratado con su proveedor de tarjeta un seguro anti fraudes para efectos de quedar resguardado frente a estos hechos ilícitos, pues tan solo basta una correcta interpretación y aplicación de los derechos básicos de los consumidores contenidos en la Ley del Consumidor para quedar efectivamente protegidos frente a las mencionadas conductas que los pudieran afectar.

Con la aplicación de la Ley del Consumidor no solo se puede accionar en contra del proveedor para efectos de determinar su responsabilidad traducida en multas, si no que también se puede obtener una efectiva reparación por los perjuicios causados que afectan al consumidor, esto y como ya se ha dicho, interpretando y aplicando de una manera correcta las disposiciones contenidas en la Ley del Consumidor. De esto queda constancia en las sentencias citadas y analizadas en esta investigación.

Este marco de protección es verdaderamente efectivo para proteger a los usuarios que se vean enfrentados a clonaciones o fraudes, sin embargo, a este respecto la información a los usuarios para efectos de accionar en sede judicial no es suficiente. En este punto cobra importancia la actuación del Servicio Nacional del Consumidor, en cuanto a educar a los usuarios, difundir derechos y deberes de estos y formular y fomentar labores de educación para con los consumidores. Igualmente puede mencionarse el hecho de potenciar las demandas colectivas que versen sobre hechos de esta naturaleza, toda vez que este tipo de juicios los puede iniciar el mencionado servicio para efectos de perseguir responsabilidad infraccional e indemnizatoria de una empresa o entidad en particular.



## **BIBLIOGRAFÍA.**

AIMONE, Enrique. *Protección de derechos del consumidor*. Legal Publishing, Santiago, 2013, p. 64.

BARRIENTOS CAMUS, FRANCISCA (2012) "Las ventas atadas y la protección al consumidor. Comentarios críticos a la Nueva Regulación de la LPDC introducida por la Ley "Sernac Financiero", en Elorriaga, Fabián (coord.), *Estudios de Derecho Civil VII, Jornadas Nacionales de Derecho Civil*, Viña del Mar (Santiago, Universidad Adolfo Ibáñez- AbeledoPerrot- Thomson Reuters) pp. 393- 408.

FERNANDOIS, Arturo, "El orden público económico bajo la constitución del 80", *Ius Publicum*, N° 4, 2.000 Santiago, pp 63-78, p 66.

FOLSOM, W. Davis, BOULWARE, Rick. *Encyclopedia of American Business*. New York: 2004. Pag 104. Disponible en:

[https://books.google.cl/books?id=NFFwNe11DgAC&pg=PA104&lpg=PA104&dq=western+union+1914+card+reserve&source=bl&ots=-GVKpZEacp&sig=w4a3ZsTUqIQw9z0TzSYTcrm\\_rbQ&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj127XxsbzeAhWBgZAKHfZUA0MQ6AEwCnoECAEQAQ#v=onepage&q=western%20union%201914%20card%20reserve&f=false](https://books.google.cl/books?id=NFFwNe11DgAC&pg=PA104&lpg=PA104&dq=western+union+1914+card+reserve&source=bl&ots=-GVKpZEacp&sig=w4a3ZsTUqIQw9z0TzSYTcrm_rbQ&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj127XxsbzeAhWBgZAKHfZUA0MQ6AEwCnoECAEQAQ#v=onepage&q=western%20union%201914%20card%20reserve&f=false)

ISLER SOTO, Erika. Uso malicioso de tarjetas de crédito (Corte de Apelaciones de Santiago). *Revista de Derecho*. Valdivia. Vol XXIX – N° 2 diciembre 2016.

LÓPEZ SANTA MARÍA, Jorge. *Los Contratos. Parte General*. Tomo I. Editorial Jurídica, Santiago, 1998, p. 142.

MOMBERG, Rodrigo, La autonomía de la acción en interés general de los consumidores del artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC) (Corte Suprema), *Revista de Derecho*, Vol. XXIV, N.º 2, diciembre, p. 235-244.

MORAND, Valdivieso, Luis. *Apuntes sobre la fiscalización bancaria en Chile*. Revista de Información Financiera, editada por la SBIF, Santiago, septiembre, 2000. Disponible en [http://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/DISCURSOS\\_1732.pdf](http://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/DISCURSOS_1732.pdf)

ROSTIÓN, Ignacio. "Sernac financiero: nuevos deberes de información y responsabilidad civil", *Revista de Derecho PUCV*, Sección: Ensayos, Año 21 - N.º 1, 2014, pp. 423

SANDOVAL, Ricardo. *Derecho del Consumidor*. Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 2004, p. 75.

SANDOVAL, Ricardo. 1988. La operación de Tarjeta de Crédito. *Revista de Derecho*, Universidad de Concepción. N°184. p. 72.

YOPO Díaz, Natalia. RESPONSABILIDAD EN LOS CASOS DE FRAUDE POR EXTRAVÍO, HURTO O ROBO DE LA TARJETA DE CRÉDITO Memoria de titulación para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de Chile. Santiago: 2012.

## **LEYES Y NORMAS JURÍDICAS.**

Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile.

Ley 19.496. Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

Ley 20.555. Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al servicio nacional del consumidor.

Ley 20.009. Limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas.

Recopilación Actualizada de Normas, SBIF. Capítulo 8-3. Circular N° 3.553, 23.07.13. Disponible en:

<https://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/LeyNorma?indice=3.1.2&LNAN=1>.

Compendio de normas financieras dictada por el Banco Central. Capítulo III.J.1 Emisión de Tarjetas de Pago. Disponible en: <http://www.bcentral.cl/web/guest/cnf-capitulos>

Decreto 44 que aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Disponible en:

<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1041745&idVersion=2012-07-31>

Acuerdo Número 1286-02-060810 del Banco Central de Chile. Disponible en:

[https://www.bcentral.cl/documents/20143/31983/bcch\\_acuerdo\\_093572\\_es.pdf/418cbb04-09a1-54e1-46fc-b06ec5c60414](https://www.bcentral.cl/documents/20143/31983/bcch_acuerdo_093572_es.pdf/418cbb04-09a1-54e1-46fc-b06ec5c60414).

## **JURISPRUDENCIA.**

ROL N° 27.667/15-7. Primer Juzgado de Policía Local de Antofagasta. Disponible en: [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-16874\\_recurso\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-16874_recurso_01.pdf).

ROL N° 109-2016 (PL). Ilustrísima Corte de Apelaciones de Antofagasta.

Caratulado: DIAZ ACUÑA, PATRICIA CON WALMART CHILE COMERCIAL LTDA. ES PARTE: SERNAC. (INF.LEY N° 19.496)

Causal ROL N° 20.520/16-7. Primer Juzgado de Policía Local de Antofagasta.  
Disponible en: [https://www.sernac.cl/portal/609/articulos-16913\\_recurso\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articulos-16913_recurso_01.pdf).

Causa ROL N° 14.508-MRR-2014. Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.  
Disponible en: [https://www.sernac.cl/portal/609/articulos-16354\\_recurso\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articulos-16354_recurso_01.pdf).

ROL N° 1054-2016 Policía Local. Sexta sala de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago. Caratulado: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR / BANCO SANTANDER CHILE

ROL N°2312-2017. Segundo Juzgado de Policía Local de Antofagasta. Disponible en: [https://www.sernac.cl/portal/609/articulos-20646\\_recurso\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articulos-20646_recurso_01.pdf).

## **PÁGINAS WEB.**

Información financiera: Tarjetas.

[https://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/InfoFinanciera?indice=4.1&idCategoria=564&tip\\_ocont=568](https://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/InfoFinanciera?indice=4.1&idCategoria=564&tip_ocont=568)

Glosario para entender fraudes tecnológicos:

<https://www.sernac.cl/portal/607/w3-article-3259.html>

Enciclopedia jurídica: “Fraude”.:

<http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/fraude/fraude.htm>

SBIF: Noticias.

<https://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Noticia?indice=2.1&idContenido=12160>

Sernac: Sello Sernac:

<https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-27770.html>

Historia de la ley N° 20.555.

<https://www.bcn.cl/historiadela ley/nc/historia-de-la-ley/4528/>

Noticia:

<http://www.pulso.cl/economia-dinero/conadecus-el-sello-sernac-se-convirtio-en-letra-muerta/>

Proyectos de Ley: Camara de Diputados.:

[https://www.camara.cl/pley/pley\\_detalle.aspx?prmID=12174&prmBL=11654-03](https://www.camara.cl/pley/pley_detalle.aspx?prmID=12174&prmBL=11654-03)

Historia de la Ley 20.009. Segundo trámite constitucional: Senado.

[https://www.bcn.cl/historiadela Ley/fileadmin/file\\_ley/5611/HLD\\_5611\\_945b0386b5606586f2796c50a8775bc3.pdf](https://www.bcn.cl/historiadela Ley/fileadmin/file_ley/5611/HLD_5611_945b0386b5606586f2796c50a8775bc3.pdf).

Historia de la Ley 20.009. Tercer trámite constitucional: Cámara de diputados.

[https://www.bcn.cl/historiadela Ley/fileadmin/file\\_ley/5611/HLD\\_5611\\_6c03e16ffae75195179aa7abee7105f.pdf](https://www.bcn.cl/historiadela Ley/fileadmin/file_ley/5611/HLD_5611_6c03e16ffae75195179aa7abee7105f.pdf).