

RECUADRO I.2:

Marco regulatorio del fraude con pagos digitales

El primer marco legal para los fraudes con tarjetas fue la ley N° 20.009, comúnmente conocida como “ley de fraudes”, data de 2005 y no consideraba todas las hipótesis de fraude, ni era aplicable a todos los medios de pago. Luego de una modificación efectuada el año 2020, se observó un incremento significativo de las denuncias por fraude, operaciones desconocidas y gasto por fraude externo. Para mitigar estos efectos, en 2024 se realizaron nuevas modificaciones legales^{1/}.

La modificación legal de 2024 impuso mayores requisitos para solicitar la restitución de fondos defraudados. Para disminuir el riesgo moral y fortalecer los mecanismos para perseguir los delitos que afectan a los medios de pago, se aumentaron los requisitos para solicitar la restitución de los fondos defraudados; entre ellos, declaración jurada y denuncia ante al menos el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, o cualquier tribunal con competencia criminal, y se otorgó un mayor plazo a las instituciones financieras para recabar antecedentes (que pasó de un mínimo de 5 a 10 días hábiles).

El procedimiento contemplado en la modificación legal exige a los emisores demandar a los clientes respecto de quienes tuviere sospechas de haber actuado con culpa grave o dolo. Ello, pues se estableció que, si un emisor -cualquiera fuera el monto reclamado- tuviese sospecha de que un cliente haya actuado con dolo o culpa grave al desconocer operaciones realizadas desde sus respectivas cuentas o tarjetas para negarse a proceder con la cancelación de los cargos y/o la restitución de los fondos, debe informar al usuario de la suspensión de dichos procedimientos y solicitar ante el Juzgado de Policía Local (JPL) competente mantener la suspensión mientras se resuelven los asuntos^{2/}. Habiéndose aprobado la solicitud de suspensión por el JPL, la ley le exige al emisor que, dentro de un plazo de 10 días hábiles posteriores a ésta, exige que presente una demanda en contra del cliente ante el mismo JPL, solicitando continuar con la suspensión de la restitución o cancelación de los cargos disputados hasta la dictación de la sentencia, la que decidirá en definitiva su procedencia.

La ley no contempla una instancia de diálogo y revisión de antecedentes entre el emisor y el cliente, que permita suspender la cancelación y/o restitución de los fondos más allá de los plazos predeterminados. Conforme a ello, la sede jurisdiccional se presenta como el canal a través del cual los bancos y sus clientes deben intercambiar antecedentes, lo que resulta en una carga para todos los involucrados, tanto de gestión como financiera^{3/}.

^{1/} Ver [Recuadro I.1](#) del Informe de Sistemas de Pago de 2024.

^{2/} El emisor podrá suspender la cancelación de cargos y/o restitución de fondos cualquiera sea el monto reclamado en el plazo que se le otorga para proceder con las respectivas cancelaciones y/o restituciones, esto es, dentro de los 10, 15 o 22 días hábiles desde que se haya efectuado el reclamo, según sea la situación que se trate. Para estos efectos, se exige que: a) El emisor informe de esta medida al usuario; b) dentro de los 3 días hábiles siguientes al vencimiento de los plazos indicados anteriormente el emisor solicite al JPL una autorización para mantener la suspensión, acompañando comprobantes que constituyan presunción grave del dolo o culpa grave del usuario; y c) en caso de que el JPL conceda esta medida, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la resolución, el emisor deberá presentar una demanda en contra del cliente, solicitando que se mantenga la suspensión hasta la sentencia definitiva.

^{3/} Recientemente, la Corte Suprema ratificó el fallo de la Corte de Apelaciones de Coyhaique, mediante el cual se acogió un recurso de protección de un cliente de un banco comercial, indicando que el banco no inició el procedimiento judicial que le habría permitido suspender el reembolso por existir dolo o culpa grave, conforme al artículo 5° bis de la ley de fraudes, lo cual vulneró gravemente el marco normativo y privó a la usuaria de una protección que la ley expresamente le concede (Corte Suprema Rol N°20413-2025).



En lo más reciente, la CMF publicó las normas sobre seguridad y autenticación de los medios de pago. Entre otras cosas, se definen exigencias de autenticación reforzada -basada en al menos dos factores independientes (conocimiento, posesión, inherencia)- con excepciones para operaciones de bajo monto.

Las modificaciones de 2024 empiezan a tener efecto (aunque en lo más reciente se observa una reversión) y las normas de la CMF deberían contribuir a una disminución adicional de los niveles de fraude; no obstante, existe evidencia internacional que puede ser de utilidad. Una consecuencia del mayor uso de pagos digitales y de los sistemas de pagos instantáneos es el aumento de los fraudes. Por ejemplo, en otros países, han crecido los fraudes donde se engaña a los usuarios para que autoricen transferencias de dinero a terceros (“cuento del tío”). Una medida para reducir estos fraudes es incorporar más tecnología para prevenir su ocurrencia, pero también se han ajustado marcos regulatorios para cuando el fraude se materializa. En Reino Unido, el *Payment System Regulator* estableció que en ese tipo de fraude los fondos deben ser reembolsados en partes iguales por la institución desde la que se origina el pago y por la que lo recibe.

Existe espacio para seguir mejorando el marco legal en Chile. Convendría evaluar los efectos y la eventual aplicabilidad de la experiencia de otras jurisdicciones y reevaluar la prohibición para la contratación de seguros de fraude, dado que el balance de riesgo para los usuarios cambió luego de la modificación legal de 2024.