

Regulador y Supervisor Financiero de Chile

Informe Normativo

**Envío de solicitudes y
resoluciones Judiciales**

Ley 20.009

Noviembre 2024

www.CMFChile.cl

Informe Normativo

Envío de

Solicitudes y Resoluciones
judiciales

Ley N°20.009

Noviembre 2024

CONTENIDO

I.	Objetivo	4
II.	ESTUDIOS, PRINCIPIOS Y RECOMENDACIONES INTERNACIONALES.....	4
III.	MARCO REGULATORIO VIGENTE	4
A.	Obligación de reportar	4
B.	Entidades obligadas.....	4
C.	Facultades de la CMF	5
IV.	PROPUESTA NORMATIVA	5
V.	ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA PROPUESTA.....	7
VI.	ANEXO TÉCNICO.....	8

I.Objetivo

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

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

Para estos efectos, en el nuevo artículo 5 quáter se establece que (1) esta Comisión deberá determinar a través de una norma de carácter general el tiempo y forma para reportar estas solicitudes de suspensión y las respectivas sentencias definitivas, y (2) que las entidades obligadas deberán remitir a esta Comisión copia autorizada de las resoluciones de término ejecutoriadas.

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

II. ESTUDIOS, PRINCIPIOS Y RECOMENDACIONES INTERNACIONALES

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

III. MARCO REGULATORIO VIGENTE

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

A. Obligación de reportar

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

B. Entidades obligadas

El artículo 1° de la Ley 20.009 establece que esta misma ley regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, en adelante conjuntamente, las "tarjetas de pago", emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile, en

relación con el respectivo giro de emisión u operación de dichos instrumentos, como asimismo, que ella se aplicará a los fraudes en transacciones electrónicas. Para efectos de esta ley, se entenderá por “transacciones electrónicas” a las operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares, tales como instrucciones de cargo en cuentas propias para abonar cuentas de terceros, incluyendo pagos y cargos automáticos, transferencias electrónicas de fondos, avances en efectivo, giros de dinero en cajeros automáticos y demás operaciones electrónicas contempladas en el contrato de prestación de servicios financieros respectivo. Se comprenden dentro de este concepto las transacciones efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar dispuesto por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente.

C. Facultades de la CMF

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

IV. CONSULTA PUBLICA

La propuesta normativa estuvo en consulta desde el 6 al 17 de noviembre y se recibieron comentarios de 6 entidades. Al efecto, se plantearon dudas respecto a qué documentos se deben reportar relacionados con las solicitudes de suspensión. De acuerdo a lo establecido en la ley respectiva, solo deben enviarse las solicitudes de suspensión y las resoluciones que pongan término a los procedimientos judiciales. El trámite de solicitud de suspensión, al derivarse su tramitación al artículo 272 del Código de procedimiento Civil, se le da la calidad de medida prejudicial, por lo tanto, no debieran reportarse las resoluciones que acojan o rechacen estas solicitudes. Solamente deberán reportarse las resoluciones referidas a procesos judiciales que se hayan iniciado con una demanda de acuerdo con lo señalado en el artículo 5 bis de Ley N°20.009.

Se levantó la preocupación de no poder reportar el rol asignado por el tribunal en el caso de las solicitudes de suspensión, adaptando la posibilidad de reportarla con posterioridad, en el próximo período.

En cuanto a las resoluciones que pongan término a los procedimientos judiciales, se aclaró que no solo se trata de las sentencias sino también de los equivalentes jurisdiccionales, incluyéndolos en la ficha técnica respectiva y que estas resoluciones deben corresponder a procedimientos que hayan sido precedidos por solicitudes de suspensión.

Se solicitó la posibilidad de eliminar alguno de los campos que se deben completar al adjuntar las solicitudes y las resoluciones, por lo que luego de una evaluación de los mismo, se eliminaron los campos referidos al detalle de los productos afectados y el tipo de suspensión para el caso de la remisión de las solicitudes. Frente a la duda de como conversan estas exigencias con las del Archivo Normativo E24 de la Ley de fraudes, se aclara que estos obedecen a mandatos distintos, ya que dicho archivo se solicita en virtud del artículo 11 de la ley 20.009 con relación a las personas afectadas, y la presente normativa, a lo dispuesto en el artículo 5 quáter del mismo cuerpo legal, principalmente para verificación de hipótesis de reincidencia.

Frente a un comentario de entregar esta información en forma trimestral, dado el uso que principalmente la ley le otorga a esta información, requiere mantenerse lo más actualizado posible

para poder verificar las hipótesis de reincidencia, de acuerdo con el artículo 5 ter.

Se manifestaron dudas respecto de las resoluciones que se hayan dictado en el tiempo intermedio entre la entrada en vigencia de las modificaciones a la Ley 20.009 y la de la norma, sin embargo, estos plazos están regulados en la propia ley, por lo que no se deberán informar esas resoluciones intermedias.

V. NORMATIVA

La presente normativa establece los requisitos de tiempo y forma para reportar a esta Comisión las solicitudes y las resoluciones de término ejecutoriadas de los procedimientos regulados en la Ley 20.009.

"NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°XXX

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

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

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

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

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

- i. Copia autorizada de las resoluciones judiciales que pongan término a los procesos judiciales iniciadas como consecuencia de una solicitud de suspensión, ya sea que esta suspensión sea rechazada total o parcialmente, o acogida por el respectivo tribunal, que les hayan sido notificadas. Lo anterior con constancia de encontrarse ejecutoriada.*

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

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

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 quáter de la Ley N°20.009, las copias de las

resoluciones judiciales de término ejecutoriadas recibidas en virtud de esta normativa serán puestas a disposición del público en el sitio web de esta Comisión.

VIGENCIA

Las presentes instrucciones entran en vigencia a partir de esta fecha, sin embargo, en concordancia con lo señalado en el artículo tercero transitorio de la Ley N°21.673, las entidades deberán comenzar a reportar las solicitudes que hayan sido presentadas y las resoluciones ejecutoriadas a partir del 1° de junio de 2025, debiendo efectuarse el primer reporte, los primeros 5 días hábiles del mes de julio de 2025.”

VI. ANÁLISIS DE IMPACTO

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

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

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

VII.ANEXO TÉCNICO

ANEXO TÉCNICO NCG N° XX

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

Las entidades obligadas a reportar deberán remitir a esta Comisión de acuerdo a lo dispuesto en la NCG N°XX, adjuntando copia de los siguientes documentos:

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

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

Una vez ingresada la solicitud de suspensión y validada la consistencia entre los campos ingresados, el sistema enviará al usuario registrado un comprobante de envío con un número de registro correlativo único, el que deberán utilizar para informar la resolución de término ejecutoriada asociada a esta solicitud de suspensión.

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


	Campos	Descripción
A1	RUT DE ENTIDAD FISCALIZADA	Corresponde al Rol Único Tributario de la entidad fiscalizada que informa (Este dato lo aporta el sistema)
A2	NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Nombre de la entidad fiscalizada que informa (Este dato lo aporta el sistema)
A3	INDIVIDUALIZACIÓN DEL CLIENTE	Se debe completar el nombre de él o los clientes respecto de los cuáles se interpone la solicitud de cancelación de cobros o la restitución de fondos,
A3.1	<i>Nombres y apellidos</i>	Indicar el nombre completo y ambos apellidos del cliente
A3.2	<i>RUT</i>	Indicar RUT del cliente
A4	TRIBUNAL Y DATOS DE LA CAUSA	Se debe informar el nombre completo, número y comuna del juzgado de policía local (JPL) ante el cual se ingresa la solicitud de suspensión de la cancelación de cobros o la restitución de fondos; el rol de la causa y la fecha de ingreso de la solicitud al JPL
A4.1	Nombre del Tribunal	Nombre del JPL
A4.2	Número del tribunal	Ingresar el número de tribunal. En caso que solo exista un solo JPL, debe informar "0"
A4.3	Rol de la causa	Se debe individualizar la causa con el rol respectivo asignado a la solicitud de suspensión. En caso que el JPL aún no haya informado el rol, se debe completar: por informar.
	A4.3.1	Completar con el rol asignado por el tribunal
	A4.3.2	Se informará en el próximo período
A4.4	Fecha Solicitud de Suspensión	Se debe indicar la fecha de ingreso al tribunal de la solicitud de suspensión de la cancelación de cobros o la restitución de fondos

A4.5	Monto que solicita suspender	Indicar el monto total en CLP que se solicita suspender la cancelación de cargos o la restitución de fondos
A99	Comentario (opcional)	Puede incluir cualquier otro antecedente relevante que sirva para clarificar la situación que informa.

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

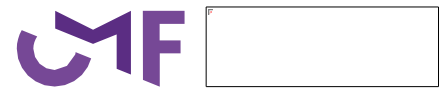
Campos		Descripción
B1	IDENTIFICADOR CMF	Corresponde al número de registro correlativo único asociado a la solicitud de suspensión informada con anterioridad a la CMF
B2	TRIBUNAL Y DATOS DE LA CAUSA	Se debe identificar el tribunal que dictó la resolución de término ejecutoriada, el nombre y número; el rol de la causa, la fecha de notificación a la entidad que reporta, la fecha que quedó ejecutoriada y los productos o servicios que se incluyen.
B2.1	Tipo de Tribunal	Se debe indicar el tribunal que dictó la resolución que pone término al juicio, ejecutoriada, de acuerdo con la siguiente opción:
B2.1.1	Juzgado Local	Marcar esta opción si dicta la resolución un JPL
B2.1.1.1	Nombre del Tribunal	Nombre del JPL
B2.1.1.2	Número del tribunal	Ingresar el número de tribunal. En caso que solo exista un solo JPL, debe informar "0"
B2.1.1.3	Rol de la causa	Se debe individualizar con el rol asignado por el tribunal la causa en la que se dicta resolución de término.
B2.1.2	Corte de Apelaciones	Marcar esta opción si dicta la resolución una Corte de Apelaciones
B2.1.2.1	Nombre del Tribunal	Nombre y jurisdicción de la Corte de Apelaciones
B2.1.2.2	Rol de la causa	Se debe individualizar la causa con el rol respectivo asignado a la causa en la que se dicta la resolución de término
B2.1.3	Corte Suprema	Marcar esta opción si dicta la resolución la Corte Suprema
B2.1.3.1	Rol de la causa	Se debe individualizar la causa con el rol respectivo asignado a la causa en la que se dicta la resolución de término
B3	FECHA RESOLUCIÓN EJECUTORIADA QUE INFORMA	Se debe indicar la fecha en que la resolución que contenga la sentencia o equivalente jurisdiccional se encuentre ejecutoriada respectivo bajo el formato de AAAAMMDD (dicha situación debe ser certificada por el tribunal)
B3.1	Tipo de resolución	Se deberá informar a la sentencia o equivalente jurisdiccional de acuerdo a la siguiente clasificación Sentencia Avenimiento Abandono Desistimiento Otros: especificar
B3.2	Resultado del procedimiento judicial	Indicar el resultado del proceso marcando una de las siguientes alternativas Acoge totalmente Acoge parcialmente Rechaza totalmente Rechaza parcialmente Otro, especificar
B99	Comentario (opcional)	Puede incluir cualquier otro antecedente relevante que sirva para clarificar la situación que informa.



  Financiero    Chile

www.cmfchile.cl





www.cmfchile.cl