

Antecedentes: Su presentación recibida en este Organismo de fecha 03.08.2023.

Materia: Informa.

De : Comisión para el Mercado Financiero
A : Gerente General
TENPO PAYMENTS S.A.

Se ha recibido la presentación del Antecedente, en virtud de la cual solicita confirmar su criterio de interpretación de la Ley N°20.009 que sostiene que el responsable de restituir los fondos al titular sería el emisor respecto del cual principiaron las transacciones desconocidas por el titular y las acciones de sustracción de fondos.

Sobre el particular, esta Comisión cumple con informar lo siguiente:

1. Al respecto, el Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central define a “Empresa Emisora de Tarjetas” o “Emisor” como la persona jurídica establecida en el país que emite y pone en circulación una o más Tarjetas.

2. En lo relativo a la cancelación de cargos o restitución de fondos, el artículo 5 de la Ley N°20.009 indica que *“El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento. Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el inciso precedente. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguiente, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2.”*

3. Continúa el mencionado artículo señalando que, *“Si en el plazo anterior, el emisor recopilara antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna del domicilio del usuario. Si el juez declarare por sentencia firme o ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del usuario, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso y al pago de las costas personales o judiciales. Si se acreditare por sentencia firme o ejecutoriada que el usuario*

ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o culpa grave facilitando su comisión, se procederá a dejar sin efecto la cancelación de los cargos o la restitución de fondos, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan según la normativa aplicable. El procedimiento para ejercer esta acción será el establecido en el Párrafo 1º del Título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. Tratándose de un pago o transferencia electrónica iniciada a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, si el responsable de la operación no autorizada es el proveedor de servicios de iniciación de pagos, éste deberá resarcir al emisor por las pérdidas sufridas o las sumas abonadas para efectuar la devolución al usuario, incluido el monto de la operación no autorizada”.

4. Como se puede apreciar el legislador señaló que será el emisor el que deberá proceder a la cancelación de los cargos o restitución de los fondos de las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, sin hacer distinción alguna respecto de cual emisor es el que debe proceder a la restitución. En razón de lo anterior, no habiendo hecho la distinción la ley este Organismo no ve como podría hacerse la distinción efectuada por su representada. Sin perjuicio de lo expuesto, la interpretación respecto de un caso particular, recaerá en los tribunales de justicia.

DGRCM / DJSup WF 2162035

Saluda atentamente a Usted.



José Antonio Gaspar Candia
Director General Jurídico
Por Orden del Consejo de la
Comisión para el Mercado Financiero