



Responsabilidad por fraudes en medios de pago

Boletín N°18.643-05 y análisis comparado de la regulación en la Unión Europea, Reino Unido y Estados Unidos

Autor

Juan Pablo Cavada Herrera

Email: jcavada@bcn.cl

Tel.: (56) 32 226 3160

N° SUP: 157313

Resumen

Se analizan las implicancias jurídicas y operacionales de la reforma a la Ley N° 20.009 contenida en el Proyecto de Ley de Reforma al Mercado de Capitales (Boletín N°18.643-05), que sustituye el régimen de responsabilidad objetiva casi estricta del emisor y el estándar de dolo o culpa grave por un modelo flexible de diligencia compartida basado en la culpa leve. Entre las modificaciones centrales del proyecto destacan:

- Modifica los deberes de cuidado del usuario al parámetro de culpa leve del artículo 44 del Código Civil;
- Presume legalmente la culpa leve si la operación se ejecutó mediante autenticación reforzada (SCA/2FA), requiriendo aprobación judicial para suspender reembolsos;
- Establece una acción de repetición para que el emisor persiga la responsabilidad financiera proporcional de otros actores de la cadena de pagos; y
- Estandariza un formato único de declaración jurada del Ministerio de Hacienda y deroga la prohibición de contratar seguros vinculados con la propia institución emisora del medio de pago.

El análisis comparado permite apreciar que el estándar propuesto por el proyecto de ley puede resultar más exigente para el usuario que los modelos revisados:

- Unión Europea (PSD2/PSR): Exige probar dolo o negligencia grave (*gross negligence*) para atribuir la pérdida al usuario y si ocurren operaciones no autorizadas antes de que el usuario notifique la situación a su proveedor de servicios de pago, el monto máximo de pérdida que el cliente debe asumir o pagar es de 50 euros.
- Reino Unido (PSR): Requiere acreditar negligencia grave para denegar la restitución (salvo personas vulnerables) y distribuye las pérdidas en partes iguales entre las entidades pagadoras involucradas.
- Estados Unidos (*Regulation E*): Se gradúa la responsabilidad máxima del cliente según la oportunidad del reporte (USD 50 a USD 500 o ilimitada) en función de plazos, sin evaluar el grado de culpa.

Introducción

A solicitud del requirente, el presente informe analiza el proyecto de ley de reforma al mercado de capitales y financiamiento de la casa propia (Mensaje N° 166-374, Boletín N° 18643-05, en adelante “el Proyecto”). El análisis trata sobre los efectos jurídicos, operacionales y económicos derivados de la transición desde un régimen rígido de responsabilidad por fraudes en medios de pago —como el instaurado en Chile bajo la Ley N° 20.009 y sus posteriores reformas— hacia un modelo flexible de distribución de responsabilidades basado en estándares de diligencia, según lo propuesto en el Proyecto.

El Informe consta de tres apartados: El primero analiza el marco normativo nacional y detalla las modificaciones propuestas en el artículo décimo primero del proyecto de ley, abarcando la modificación del deber de cuidado del usuario al estándar de culpa leve, la presunción de dicha falta cuando la transacción cuenta con autenticación reforzada, la incorporación de acciones de repetición entre los distintos actores de la cadena de pagos, la unificación del formato de declaración jurada y la derogación de la prohibición de contratar seguros asociados a las empresas pagadoras o administradoras de medios de pago; y se señalan los efectos prácticos proyectados. El segundo capítulo analiza experiencias internacionales comparables: se exponen los modelos de atribución de responsabilidad de la Unión Europea (Directivas PSD2 y propuesta PSD3/PSR), el Reino Unido (*Payment Systems Regulator - PSR*) y Estados Unidos (*Regulation E*), identificando los estándares de diligencia exigidos y las fórmulas de reparto de pérdidas entre usuarios e instituciones financieras. La tercera y última sección, compara el estándar de responsabilidad del usuario propuesto en el proyecto de ley, que contempla la culpa leve, con los regímenes vigentes en la Unión Europea, Reino Unido y Estados Unidos de Norteamérica (los países y/o jurisdicciones señaladas responden a la solicitud del requirente).

Se hace presente que los contenidos de este informe están delimitados por los parámetros de análisis acordados y por el plazo de entrega convenido. No es un documento académico y se enmarca en los criterios de imparcialidad, pertinencia, síntesis y oportunidad en su entrega. Las traducciones son propias.

I. Descripción de las medidas propuestas

Desde su dictación en 2005, la Ley N° 20.009 ha experimentado diversas reformas, siendo una de las más relevantes la introducida por la Ley N° 21.673 en 2024: esta, en lo pertinente, estableció el deber del usuario de informarse y adoptar medidas para prevenir el fraude¹.

¹ Esta ley modifica la Ley N° 20.009, que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, para incorporar medidas destinadas a evitar los llamados “auto- fraudes” bancarios. En este ámbito, cabe mencionar:

- a) Reduce el plazo para desconocer transacciones fraudulentas, de ciento veinte días corridos a sesenta días corridos anteriores a la fecha del aviso dado por el usuario.
- b) Faculta para exigir al usuario una declaración jurada simple para hacer efectiva la reclamación por operaciones fraudulentas.
- c) Exige al usuario realizar la denuncia respectiva ante el Ministerio Público, funcionarios de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones, o ante cualquier tribunal con competencia criminal, para la cancelación de los cargos o la devolución de los fondos incluidos en las operaciones reclamadas.
- d) Faculta a la CMF para regular los estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación, haciendo responsable al emisor de los perjuicios que se deriven por el incumplimiento de dichos estándares.

En la normativa vigente, el emisor de una tarjeta de crédito u otros productos bancarios que busca oponerse a la cancelación de cargos o a la restitución de fondos solicitada por un usuario debe acreditar la existencia de dolo o culpa grave por parte de este. Esto equivale, en los términos del artículo 44 del Código Civil, a que el usuario debe haber hecho un manejo descuidado y poco prudente del producto financiero en cuestión, pudiendo entonces el emisor salvar su responsabilidad y oponerse exitosamente a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos.

El Mensaje del proyecto de ley señala al fundamentar la propuesta, que dicho estándar equivale, en la práctica del Código Civil, a la mala fe, resultando un umbral casi imposible de probar por parte del emisor.

De acuerdo con datos del Banco Central citados en la fundamentación del proyecto de ley (p. 18), a fines de 2023 se registró el nivel máximo de fraude externo registrado, con un alza del 103% respecto a 2022, y las pérdidas brutas del sistema bancario alcanzaron su pico mensual en marzo de 2023.

El Proyecto, mediante su artículo décimo primero, introduce modificaciones sustanciales a la Ley N° 20.009, que se exponen a continuación:

1. Modificación del estándar de diligencia, pasando de culpa grave a leve

El proyecto incorpora, en el artículo décimo primero, N° 2, un nuevo inciso tercero al artículo 4° bis de la Ley N°20.009, disponiendo que el usuario responde hasta de culpa leve por el incumplimiento de sus deberes de cuidado.

Asimismo, en el artículo décimo primero, n° 4, 5 y 6, elimina la exigencia de la calificación de "grave" en los artículos 5, 5 bis y 5 ter de dicha ley, haciendo regir el estándar general del Código Civil. Este estándar, como se señaló, se regula en el artículo 44 del Código.

Como define Barcia, la culpa es “la falta del cuidado que corresponde emplear en el cumplimiento de una obligación” (Barcia, 2010: 619) y difiere del dolo justamente en la intención de causar daño. Su estandarización contempla tres grados, desde la máxima negligencia, en que una persona será responsable sólo por actos de gruesa irresponsabilidad; hasta la mínima, en que el obligado es requerido de un máximo de cuidado y responderá por ende de más pequeño descuido.

Como se advierte, el proyecto de ley propone que el deudor responda hasta de la culpa leve, que en los términos del artículo 44 del Código Civil equivale a un descuido ligero o leve: se trata de exigirle al deudor (en este caso el usuario o cliente de un producto financiero) una diligencia mediana que las personas emplean ordinariamente en sus negocios propios.

-
- e) Establece que mediante reglamento emitido por el Ministerio de Hacienda se determinará uno o más umbrales de restitución de las operaciones reclamadas, no pudiendo ser inferiores a 15 UF ni superiores a 35 UF.
 - f) Establece un procedimiento de suspensión de la cancelación de cargos y/o restitución de los fondos, cuando hubiere antecedentes suficientes de dolo o culpa grave por parte del usuario.
 - g) Establece un régimen de presunciones de dolo o culpa grave del usuario.
 - h) Modifica el catálogo de conductas que constituyen delito de uso fraudulento de tarjetas de pago y transacciones electrónicas.

2. Presunción legal de culpa leve por autenticación reforzada

El proyecto introduce en su artículo décimo primero n° 2, el nuevo artículo 4° ter, el cual presuntivamente califica como culpa leve la falta de cuidado del usuario cuando la operación desconocida se hubiere realizado utilizando mecanismos de autenticación reforzada. Esta presunción opera en sede judicial, requiriendo el emisor la autorización del juez para poder suspender la restitución de fondos.

3. Mecanismo de repetición en la cadena de pago

Para evitar que el costo del fraude recaiga exclusivamente sobre el emisor que restituye o cancela el cargo, el proyecto amplía los sujetos afectados a los deberes de seguridad a diversas entidades de la cadena (operadores sub - adquirentes, proveedores de procesamiento, marcas de tarjetas, administradores de sistemas de compensación y actores del Sistema de Finanzas Abiertas) y reconoce expresamente al emisor un derecho de repetición contra cualquiera de estas entidades que hubiere contribuido al fraude o a la imposibilidad de prevenirlo.

4. Estandarización y procedimiento de denuncia

El proyecto obliga en el artículo décimo primero, n°1, letra a), a la utilización de un formato único de declaración jurada establecido mediante decreto por el Ministerio de Hacienda (el cual los emisores no podrán ampliar ni modificar) y autoriza la realización de denuncias mediante medios electrónicos.

5. Derogación de prohibiciones

En el artículo décimo, n° 4, letra c), se deroga expresamente el inciso octavo del artículo 5.º de la Ley N.º 20.009, que prohibía a las instituciones financieras contratar o promover seguros asociados a estas operaciones.

6. Efectos prácticos que se producirían con el cambio de modelo

Conforme a la fundamentación contenida en el proyecto de ley, se pueden señalar los siguientes efectos que este tendría en el escenario chileno:

a) Impacto en niveles de fraude y auto-fraude:

La adopción de presunciones basadas en autenticación reforzada y la exigencia de culpa leve busca mitigar el riesgo moral y frenar la proliferación de esquemas de auto-fraude u operaciones maliciosas (pp. 12 y 18).

b) Impacto en costos del sistema e inclusión financiera:

Al permitir la repetición del costo del fraude entre las distintas entidades que intervienen en la cadena de pagos y re - balancear la carga contractual entre el usuario y la entidad financiera, el proyecto busca reducir las pérdidas operacionales brutas del sistema.

El Proyecto sostiene que esto permite disminuir los costos financieros de los medios de pago, llegando a precios y tasas más competitivas y favoreciendo la inclusión financiera (pp. 9, 12 y 19).

c) Protección al consumidor:

El modelo mantiene la ventanilla única de atención para el usuario ante su emisor, fija un formato de declaración jurada estandarizado por el Ministerio de Hacienda y restablece la facultad de contratar seguros de cobertura voluntaria (pp. 18, 19 y 90).

II. Modelos de distribución de responsabilidad en la legislación extranjera

El análisis comparado de la legislación extranjera evidencia que las jurisdicciones avanzadas han estructurado sus regímenes de responsabilidad financiera sobre la base de un principio de riesgo distribuido y ponderación de la diligencia técnica, distanciándose de modelos de responsabilidad objetiva irrestricta a cargo exclusivo del emisor.

A continuación, se desarrolla el marco normativo, los estándares de diligencia, la carga de la prueba y la asignación de pérdidas aplicados en la Unión Europea, Reino Unido y Estados Unidos de Norteamérica. La elección de estos países o jurisdicciones responde a la solicitud del requirente.

1. Unión Europea:

A continuación, se analiza el esquema normativo de la Directiva PSD2.

a) Directiva UE 2015/2366 (PSD2) y el Estándar de Autenticación Reforzada (SCA) (EURF Lex: 2015)

El régimen general europeo de responsabilidad en servicios de pago se encuentra codificado en el Título IV, Capítulo 2, de la Directiva (UE) 2015/2366 (PSD2); (EUR Lex: 2015).

El pilar fundamental sobre el que descansa la atribución del riesgo es la implementación obligatoria de la Autenticación Reforzada de Clientes (*Strong Customer Authentication* o SCA), definida como un proceso de verificación basado en el uso de dos o más elementos categorizados en *conocimiento* (algo que solo el usuario sabe, por ejemplo una contraseña); *posesión* (algo que solo el usuario posee por ejemplo un dispositivo móvil o token); e *inherencia* (algo que el usuario es, por ejemplo rasgos biométricos como el rostro o una huella digital) (Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015; EUR Lex: 2015).

- i. Responsabilidad del proveedor de servicios de pago por operaciones no autorizadas (artículo 73):

El artículo 73 N.º 1 de la PSD2 establece la regla general conforme a la cual, en caso de ejecutarse una operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago (PSP) del ordenante devolverá a este de inmediato el importe de la operación no autorizada y, a más tardar, al final del día hábil siguiente a aquel en que haya notificado o tenido conocimiento de la operación. La única excepción contemplada para suspender la restitución inmediata es que el PSP del ordenante tenga motivos razonables para sospechar la existencia de un fraude cometido por el propio usuario (*friendly fraud* o autofraude) y comunique dichos motivos por escrito a la autoridad nacional competente (Directiva (UE) 2015/2366, EUR-Lex, Artículo 73); (Eur Lex: 2015).

- ii. Responsabilidad del ordenante por operaciones no autorizadas y carga de la prueba (Artículo 74):

El artículo 74 N.º 1 de la PSD2 prescribe la fórmula de distribución del daño (EUR Lex: 2015; Directiva (UE) 2015/2366, Artículo 74):

- El usuario debe soportar el dolo o negligencia grave: El ordenante soportará todas las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas si ha incurrido en ellas actuando de manera fraudulenta o por incumplimiento de sus obligaciones con dolo o negligencia grave (*gross negligence*). La negligencia grave abarca supuestos como la entrega voluntaria de credenciales de seguridad a terceros o la custodia imprudente de factores de autenticación.
- **Franquicia / Deducible Mínimo:** Para las operaciones no autorizadas ocurridas antes de la notificación al PSP, el usuario solo responderá por un importe máximo de 50 euros, liberándose de toda responsabilidad tras realizar el aviso de extravío, robo o apropiación indebida (Artículo 74 N.º 1).
- **Inaplicación de SCA y Exención Absoluta del Usuario (Artículo 74 N.º 2):** Si el emisor o PSP del ordenante no exige autenticación reforzada de clientes (SCA), el ordenante no soportará pérdida alguna, salvo que haya actuado de manera fraudulenta. Asimismo, si el beneficiario o el PSP del beneficiario no acepta la SCA, deberá reembolsar el quebranto financiero causado al PSP del ordenante.

b) Directiva PSD3 y Reglamento de Servicios de Pago (PSR)

Se encuentra en fase final de tramitación un nuevo paquete normativo compuesto por una Directiva (PSD3), relativa principalmente a la autorización y supervisión de entidades de pago, y un Reglamento de Servicios de Pago (PSR), que concentrará las reglas de conducta, incluidas la autenticación reforzada y la responsabilidad por fraude. El Parlamento Europeo y el Consejo alcanzaron un acuerdo político provisional el 27 de noviembre de 2025, y los textos finales de compromiso fueron publicados por el Consejo en abril de 2026. A la fecha de este informe, ambos instrumentos no han sido formalmente adoptados ni publicados en el Diario Oficial de la UE. Una vez en vigor, el PSR será directamente aplicable en todos los Estados miembros sin necesidad de transposición, aunque sus disposiciones

regirán solo 21 meses después de su entrada en vigor (27 meses en el caso de la verificación del beneficiario)².

2. Reino Unido: régimen de la *Payment Systems Regulator* (PSR) y el modelo *Authorised Push Payment* (APP)

En el Reino Unido, la regulación de fraudes financieros distingue conceptualmente entre transferencias no autorizadas (donde un tercero accede a la cuenta sin consentimiento) y transferencias autorizadas mediante engaño (*Authorised Push Payment* o estafas APP), en las cuales la víctima efectúa o aprueba directamente la transferencia engañada por un defraudador (por ejemplo suplantación de funcionarios de policía, estafas de inversión o facturas alteradas) (*Payment Systems Regulator (PSR UK), "APP scams policy and performance data"*); (*Payment Systems Regulator: 2026*).

a) Marco regulatorio de reembolso obligatorio (APP Fraud Reimbursement Rules)

Bajo las reglas impuestas por la *Payment Systems Regulator* (PSR) e implementadas a través de la infraestructura del *Faster Payments Scheme* (FPS), se estableció un régimen obligatorio de reembolso para víctimas de estafas APP (*Financial Ombudsman Service, Decision Reference DRN-5957168*).

i. Distribución de responsabilidad 50/50 entre PSP Ordenante y PSP Receptor:

A diferencia de los modelos tradicionales centrados exclusivamente en el emisor, las reglas de la PSR obligan a que el costo del reembolso satisfecho al consumidor sea dividido en partes iguales (50% a cargo del banco emisor/ordenante y 50% a cargo del banco receptor del dinero). Este diseño impone un incentivo económico directo a las entidades receptoras para monitorear e inhabilitar cuentas bancarias utilizadas como "cuentas mula" (*mule accounts*) (*Payment Systems Regulator: 2026, "APP scams policy"*).

ii. Estándar de Diligencia del Consumidor (*Consumer Standard of Caution*):

El PSP debe reembolsar al usuario dentro de un plazo de 5 días hábiles desde la presentación del reclamo. Sin embargo, el banco puede denegar la restitución si demuestra que el cliente actuó con negligencia grave (*gross negligence*). Para determinar la existencia de negligencia grave, la PSR exige

² Respecto de la verificación de beneficiario (*verification of payee*), el Reglamento PSR introduce la obligación de que el PSP del ordenante verifique, previo a la ejecución de transferencias de crédito, la concordancia entre el número de cuenta internacional (IBAN) y el nombre del beneficiario. Si el PSP no realiza la verificación o no emite una advertencia clara de discordancia antes de la transferencia, asume la responsabilidad financiera sobre las pérdidas derivadas del desvío de fondos (*Global Law Experts, "PSD3 France Requirements & PSR Overview", 2026*).

En cuanto a la tipificación de fraudes por suplantación de identidad (*impersonation fraud*) impone obligaciones de monitoreo transaccional en tiempo real e intercambio obligatorio de datos de telemetría y fraude entre los PSP ordenantes y receptores para bloquear transacciones sospechosas, estableciendo la responsabilidad del emisor cuando la falla de sus motores de riesgo impida detectar patrones anómalos manifiestos (*Global Law Experts, "PSD3 France Requirements & PSR Overview", 2026*).

que la conducta del consumidor haya adoptado de manera irracional del estándar de cuidado ordinario, manifestándose en (*Payment Systems Regulator: 2026, "APP scams policy"*):

- Ignorar advertencias explícitas de riesgo específicas e instructivas emitidas en la pantalla de la app o banca en línea antes de confirmar el pago (*Confirmation of Payee warnings*).
- Negarse a reportar el fraude con rapidez a la entidad bancaria o a colaborar con las investigaciones de la policía (*Action Fraud*).
- Ocultar deliberadamente la información relevante de la transacción al banco.

b) Excepción por vulnerabilidad y franquicias:

Si el consumidor se encontraba en una situación demostrable de vulnerabilidad física, mental o circunstancial al momento del engaño, la excepción por negligencia grave no resulta aplicable y la entidad debe proceder al reembolso íntegro. El sistema autoriza a los bancos a aplicar una franquicia o deducible máximo por reclamo (*claim excess*), salvo para usuarios vulnerables (*Payment Systems Regulator: 2026, "APP scams policy"*).

3. Estados Unidos: Régimen Federal bajo la *Electronic Fund Transfer Act (Regulation E)* y *Regulation Z*

El marco jurídico aplicable en Estados Unidos de América a las operaciones de débito, transferencias electrónicas y tarjetas de crédito se encuentra segmentado reglamentariamente según la naturaleza del instrumento de pago empleado.

a) *Regulation E (12 CFR Part 1005)* y transferencias electrónicas no autorizadas

La *Regulation E*, que implementa la *Electronic Fund Transfer Act* (EFTA) y es supervisada por la *Consumer Financial Protection Bureau* (CFPB), regula la responsabilidad del usuario frente a transferencias electrónicas de fondos no autorizadas (*unauthorized electronic fund transfers*) a través de cuentas de depósito y tarjetas de débito (*Electronic Code of Federal Regulations (eCFR), 12 CFR § 1005.6 - Liability of consumer for unauthorized transfers*); (*Consumer Financial Protection Bureau: 2026*).

- i. Estructura de Responsabilidad Escalonada según la Oportunidad de Notificación (*12 CFR § 1005.6*):

La responsabilidad financiera del consumidor no se determina por un principio absoluto de inversión de carga, sino que varía en función de la diligencia del usuario en avisar a la institución financiera (*Electronic Code of Federal Regulations (eCFR), 12 CFR § 1005.6*) (*National Archives: 2026*):

- Aviso dentro de 2 días hábiles: Si el usuario notifica a la entidad financiera dentro de los dos días hábiles posteriores a tomar conocimiento de la pérdida o robo del dispositivo de acceso o credencial, su responsabilidad máxima se limita al menor valor entre USD 50 o

el monto de las transacciones no autorizadas ocurridas antes del aviso (12 CFR § 1005.6(b)(1)).

- Aviso entre 2 y 60 días hábiles: Si el usuario no notifica dentro de los dos días hábiles pero lo hace dentro de los 60 días siguientes al envío del estado de cuenta periódico donde figura la transacción, su responsabilidad asciende hasta un máximo de USD 500 (12 CFR § 1005.6(b)(2)).
- Aviso Posterior a 60 días hábiles: Si el usuario no reporta la transacción dentro de los 60 días posteriores a la emisión del estado de cuenta periódico, responde de manera ilimitada por todas las transferencias no autorizadas ejecutadas tras el vencimiento de dicho plazo de 60 días, siempre que la institución financiera demuestre que dichas operaciones se habrían evitado si el aviso se hubiere cursado oportunamente (12 CFR § 1005.6(b)(3)).
- Circunstancias especiales: Los plazos de notificación se amplían razonablemente ante eventos como hospitalización o viajes prolongados del titular (12 CFR § 1005.6(b)(4)).

2. Investigación de errores y procedimiento de reembolso provisional (12 CFR § 1005.11):

Ante la notificación de un error o transacción no autorizada, la entidad financiera dispone de 10 días hábiles para completar su investigación. Si requiere más tiempo (hasta 45 días), debe acreditar provisionalmente el monto reclamado en la cuenta del usuario mientras concluye la revisión técnica (*Consumer Financial Protection Bureau (CFPB): 2026, "Prepaid Rule Compliance Guide"*).

b) Regulation Z (12 CFR Part 1026 / Truth in Lending Act - TILA) y Tarjetas de Crédito

A diferencia de las cuentas de débito, el uso de tarjetas de crédito está sometido a la *Regulation Z* (12 CFR Part 1026). Bajo este cuerpo normativo, la responsabilidad del titular por consumos no autorizados realizados con tarjeta de crédito está limitada legalmente a un máximo de USD 50, eximiéndose totalmente de cargo si la tarjeta o sus datos fueron utilizados sin presencia física o si la notificación se realizó antes de que se efectuara el cargo (*Consumer Financial Protection Bureau (CFPB): 2026, Regulation Z Overview*).

c) Conflicto en Plataformas de Pago P2P y criterio regulador de la CFPB

La CFPB disponen que cuando un tercero obtiene acceso al sistema bancario o induce la transferencia mediante suplantación maliciosa de la entidad financiera o robo de credenciales, la operación debe tratarse bajo la protección contra transacciones no autorizadas de la *Regulation E*, obligando a los bancos miembros de las redes P2P a adecuar auto reguladamente sus políticas de cobertura frente a fraudes por suplantación (*Consumer Financial Protection Bureau (CFPB): 2026, "Electronic Fund Transfer Act Compliance Guidance"*).

III. Comparación de modelos internacionales con el Proyecto de ley

En esta sección se compara el estándar de responsabilidad del usuario propuesto en el proyecto de ley, que contempla la culpa leve, con los regímenes vigentes en la Unión Europea, el Reino Unido y Estados Unidos.

A partir de la información revisada y de la Tabla N° 1, «Comparación del proyecto de ley con los regímenes de la Unión Europea, Estados Unidos y el Reino Unido», se identifican diferencias en tres aspectos normativos centrales:

1. El grado de falta requerido para atribuir responsabilidad al usuario

- a) **Proyecto Boletín N.º 18.643-05:** Dispone que el usuario responde hasta de **culpa leve** (el estándar general de la persona diligente del Código Civil) por el incumplimiento de sus deberes de cuidado.
- b) **Unión Europea (Directiva PSD2):** Prescribe que el ordenante solo soportará las pérdidas derivadas de operaciones no autorizadas si actuó con dolo o **negligencia grave (gross negligence)**.
- c) **Reino Unido (PSR):** Establece que la entidad bancaria solo puede denegar la restitución de los fondos si demuestra que el cliente incurrió en **negligencia grave (gross negligence)**.
- d) **Estados Unidos (Regulation E):** La responsabilidad del usuario no se determina evaluando su nivel de culpa, sino que varía en función de la oportunidad en que este notifique a la institución financiera.

2. El efecto legal de la Autenticación Reforzada

- a) **Proyecto Boletín N° 18.643-05:** El artículo 4º ter propuesto introduce una presunción legal de culpa leve en contra del usuario cuando la operación desconocida se hubiere realizado utilizando mecanismos de autenticación reforzada.
- b) **Unión Europea (Directiva PSD2):** La presencia de autenticación reforzada (SCA) no presume la culpa del cliente, el emisor requiere probar negligencia grave o dolo. Asimismo, si el emisor no exige autenticación reforzada, el ordenante queda totalmente exento de soportar pérdidas (salvo fraude de su parte).
- c) **Reino Unido y Estados Unidos:** La autenticación reforzada se utiliza como mecanismo de verificación o autenticación de accesos, pero no genera una presunción legal de culpa en perjuicio del consumidor.

3. Ausencia de topes de pérdida financiera o franquicias máximas

- a) **Proyecto Boletín N° 18.643-05:** No establece ninguna franquicia ni límite máximo fijado por ley a cargo del cliente, quedando la responsabilidad sujeta íntegramente a la determinación judicial de culpa leve o dolo.
- b) **Unión Europea (Directiva PSD2):** Establece una franquicia o deducible máximo de 50 euros a cargo del usuario para operaciones no autorizadas ocurridas antes de la notificación al proveedor.

- c) **Estados Unidos (*Regulation E y Z*):** Limita la responsabilidad máxima del consumidor a US\$ 50 si notifica dentro de 2 días hábiles, o a US\$ 500 si notifica entre 2 y 60 días bajo la *Regulation E*, fijando un límite general de US\$ 50 para tarjetas de crédito bajo la *Regulation Z*.
- d) **Reino Unido (PSR):** Permite aplicar una franquicia opcional (*claim excess*), pero exige de toda pérdida y de la excepción de negligencia grave a los usuarios que se encuentren en situación demostrable de vulnerabilidad.

4. Exigencia al Consumidor

- a) **Proyecto Boletín N° 18.643-05:** El proyecto propone la exigir culpa leve, mientras en la Unión Europea y el Reino Unido se requiere negligencia grave y en Estados Unidos depende de los plazos de notificación.
- b) **Efecto de la Clave 2FA / SCA:** El proyecto propone presumir legalmente la culpa leve del cliente, mientras en la Unión Europea exige probar negligencia grave o dolo y en Reino Unido y EE. UU. se usa como parámetro de verificación transaccional.
- c) **Límite Financiero de Pérdida:** El proyecto propone aplicar la responsabilidad sin franquicia o pago máximo fijo por parte del cliente (sometido a resolución judicial), mientras la Unión Europea aplica un límite de hasta 50 euros, en Estados Unidos en desde US\$ 50 hasta US\$ 500 y en Reino Unido se contempla deducible con excepción para vulnerables.

En la tabla siguiente se comparan los principales elementos de las regulaciones existentes en la Unión Europea, Reino Unido, Estados Unidos de América y el proyecto de ley.

Tabla N°1: Comparación proyecto de ley con régimen de la UE, EE.UU. y Reino Unido.

Dimensión	Unión Europea (PSD2 / PSR)	Reino Unido (PSR / APP Rules)	Estados Unidos (Regulation E)	Proyecto de Ley (Boletín 18.643-05)
Estándar de Diligencia del Usuario	Negligencia grave (<i>gross negligence</i>) [PSD2 Art. 74].	Negligencia grave (<i>gross negligence standard</i>).	Detección y notificación en plazos (2 y 60 días) [12 CFR § 1005.6].	Culpa leve (estándar general de la persona diligente) [Art. 11 °].
Rol de la Autenticación Reforzada (2FA / SCA)	Si no hay SCA, el emisor asume 100% del daño. Si hay SCA, requiere probar negligencia grave o dolo [PSD2 Art. 74].	Utilizada en la verificación de advertencias y <i>Confirmation of Payee</i> .	Utilizada para autenticar accesos e investigar transferencias no autorizadas.	Presunción legal de culpa leve cuando la operación se realiza con autenticación reforzada (Art. 11.º / Art. 4.º ter).
Distribución de Costos en la Cadena de Pagos	Reembolso entre PSP ordenante y PSP del beneficiario	50% Banco Emisor / 50% Banco Receptor de los fondos.	Ajuste interno entre participantes del sistema y redes bancarias.	Derecho de repetición del emisor contra cualquier entidad de la cadena que haya contribuido al fraude o falla de

	[Reglamento PSR] ³ .			prevención (Art. 11.º / Art. 6º).
Franquicia Deducible Cargo Cliente / a del	Hasta €50 para operaciones anteriores al aviso [PSD2 Art. 74].	Franquicia opcional fijada por la entidad (<i>claim excess</i>).	USD 50 (dentro de 2 días) o US\$ 500 (hasta 60 días) [12 CFR § 1005.6].	Sin franquicia fija; sujeta a determinación judicial de culpa leve o dolo (Art. 11.º).
Mecanismo de Suspensión de Reembolso	Sospecha fundada de <i>friendly fraud</i> notificada a autoridad [PSD2 Art. 73].	Evaluación de negligencia grave en plazo de 5 días hábiles.	Investigación de errores en 10 días hábiles o crédito provisional [12 CFR § 1005.11].	Autorización judicial previa para suspender basada en presunción de culpa leve (Art. 4.º ter).

Fuente: elaboración propia según la legislación referida.

Referencias

- Barcia, Rodrigo (2010). *Código Civil, Doctrina y Jurisprudencia*. Tomo I. Santiago: Punto Lex Thomson Reuters.
- Consumer Financial Protection Bureau (CFPB, 2019). Prepaid Rule: Small Entity Compliance Guide Disponible en: <https://c.bcn.cl/DutPdP> (octubre, 2026).
- Financial Ombudsman Service, Decision Reference DRN-5957168. Disponible en: <https://c.bcn.cl/KRZqA2> (octubre, 2026).
- Freshfields Bruckhaus Deringer (2026) "PSD3/PSR: What the EU's new payments rules mean for your business", 2026. Disponible en: <https://c.bcn.cl/If2Onm> (octubre, 2026).
- Global Law Experts. (XXX) "PSD3 France Requirements & PSR Overview", 2026. Disponible en: <https://c.bcn.cl/ehPVP2> (octubre, 2026).
- Mensaje Presidencial N.º 166-374 / Proyecto de Ley de Reforma al Mercado de Capitales y Financiamiento de la Casa Propia (9 de septiembre de 2026). Disponible en: <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=18643&prmBOLETIN=18643-05> (octubre, 2026).

³ Mecanismo de compensación interna en la UE donde el banco emisor (PSP del ordenante), tras restituir los fondos al usuario, exige el reembolso al banco receptor (PSP del beneficiario), cuando la entidad receptora incumple la autenticación reforzada (SCA), falla en verificar los datos del beneficiario o incumple sus deberes de monitoreo del fraude.

Fuentes legales

Chile

Ley N°21.673. Adopta medidas para combatir el sobreendeudamiento. Disponible en: <https://bcn.cl/3ka3y> (octubre, 2026).

Ley N° 20.009. Establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude. Disponible en: <https://bcn.cl/2iev5> (octubre, 2026).

Estados Unidos de América

Consumer Financial Protection Bureau. *Electronic Fund Transfer Act (Regulation E)*. Disponible en: <https://c.bcn.cl/Pci3qf> (octubre, 2026).

National Archives (2026). *Electronic Code of Federal Regulations (eCFR)*. Disponible en: <https://c.bcn.cl/hID9tv> (octubre, 2026).

Reino Unido

Payment Systems Regulator - Autoridad de Regulación de Sistemas de Pago del Reino Unido (Reembolso APP). PSR UK Policy Statements. Disponible en: <https://c.bcn.cl/OUr3ls> (octubre, 2026).

Unión Europea

Eur Lex (2015). Diario Oficial de la Unión Europea. Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 25 de noviembre de 2015 sobre los servicios de pago en el mercado interior, por el que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010, y se deroga la Directiva 2007/64/CE. Disponible en: <https://c.bcn.cl/TXMPYa> (octubre, 2026).

Nota aclaratoria

Asesoría Técnica Parlamentaria, está enfocada en apoyar preferentemente el trabajo de las Comisiones Legislativas de ambas Cámaras, con especial atención al seguimiento de los proyectos de ley. Con lo cual se pretende contribuir a la certeza legislativa y a disminuir la brecha de disponibilidad de información y análisis entre Legislativo y Ejecutivo.



Creative Commons Atribución 3.0
(CC BY 3.0 CL)