

Proyecto de ley, iniciado en Moción de los Honorables Senadores señora Vodanovic, y señores Castro, Ibáñez y Saavedra, que modifica diversos cuerpos legales, con el objeto de regular la revocación de autorizaciones de cobros recurrentes.

I. UNA BRECHA DE PROTECCIÓN FRENTE A LOS COBROS RECURRENTE

La contratación de servicios mediante pagos recurrentes se ha incorporado de manera permanente a la vida cotidiana. Suscripciones digitales, plataformas de contenidos, aplicaciones, servicios de telecomunicaciones, seguros, membresías y múltiples prestaciones de tracto sucesivo se pagan mediante autorizaciones que permiten al proveedor iniciar cargos periódicos o sucesivos en una tarjeta o cuenta del consumidor. Esta modalidad reduce costos de transacción y facilita el cumplimiento oportuno de obligaciones, pero también entrega al proveedor la posibilidad técnica de originar nuevos cobros mientras conserve las credenciales, el mandato, el token o el identificador asociado al medio de pago.

El problema que aborda esta iniciativa surge cuando una autorización que fue válidamente otorgada deja de existir por decisión del consumidor y, pese a ello, el proveedor continúa iniciando cargos. No se trata de una operación fraudulenta desde su origen ni de un pago que jamás haya sido consentido. Se trata de una autorización inicialmente válida, pero revocada antes del nuevo cobro. Esa diferencia es determinante, porque modifica el hecho que debe acreditarse, los sujetos obligados, el procedimiento aplicable y los efectos jurídicos de la reclamación.

En la práctica, la ausencia de un régimen uniforme obliga al consumidor a enfrentar respuestas fragmentadas. Algunos proveedores permiten revocar la autorización por el mismo medio utilizado para otorgarla; otros exigen comunicaciones adicionales, contacto telefónico, comparecencia presencial o el término completo del contrato. Cuando el cobro continúa, el emisor puede tratar cada cargo como una controversia aislada, exigir al usuario bloquear la tarjeta en su totalidad o remitirlo nuevamente al proveedor, aunque éste ya haya sido notificado.

El resultado es una asimetría evidente. Autorizar un cobro recurrente suele requerir pocos pasos y producir efectos inmediatos. Revocarlo puede transformarse, en cambio, en un procedimiento incierto, carente de constancia y sin una fecha clara a partir de la cual el proveedor deba abstenerse de iniciar nuevas órdenes. Si el cargo se repite, el consumidor debe volver a reclamar, mientras el proveedor y la institución que procesa el pago conservan los antecedentes técnicos necesarios para establecer cuándo se otorgó la autorización, cuándo

se recibió la revocación y cuándo se inició cada orden.

La protección efectiva exige distinguir, además, la autorización de pago del contrato que le sirve de antecedente. El consumidor puede retirar su consentimiento para que un proveedor siga cargando automáticamente su tarjeta o cuenta sin que esa decisión ponga término, por sí sola, a la prestación contratada o extinga una obligación ya devengada. El acreedor conserva el derecho a exigir el pago por los medios que correspondan, pero no puede continuar utilizando una autorización que fue retirada. Confundir ambos planos transforma un mecanismo de ejecución en una fuente autónoma de obligaciones y priva de eficacia a la voluntad del titular del medio de pago.

Tampoco deben confundirse los cobros recurrentes con las cuotas o amortizaciones de una operación única. El pago fraccionado del precio de una compraventa, de un mutuo o de una operación de crédito corresponde a la ejecución de una obligación previamente determinada.

Por ello, el proyecto excluye expresamente esos supuestos, sin perjuicio de los derechos que otras normas reconozcan para modificar o revocar el medio convenido para pagarlos.

La iniciativa busca cerrar esta brecha mediante un régimen preciso y gradual: el proveedor que obtuvo o utiliza la autorización debe recibir su revocación, entregar constancia, cesar las nuevas órdenes y restituir los cobros posteriores improcedentes; y, cuando esa primera barrera resulte insuficiente, el usuario debe poder ordenar a su emisor o a la institución que provee la cuenta el bloqueo selectivo de futuros cargos razonablemente identificables, sin perder el uso completo de su tarjeta o cuenta.

II. INSUFICIENCIA Y FRAGMENTACIÓN DEL DERECHO CHILENO

La ley N°19.496 contiene principios y reglas relevantes para la formación del consentimiento, la información al consumidor y la contratación por medios electrónicos. En materia financiera, su artículo 17 I reconoce que el consumidor puede revocar un mandato o autorización de pago automático sin más formalidades que aquellas utilizadas para otorgarlo. Esta regla expresa un principio correcto: la autorización de pago no puede quedar sometida a una irrevocabilidad impuesta unilateralmente ni a exigencias superiores a las requeridas para constituirla.

Sin embargo, la legislación vigente no desarrolla las consecuencias necesarias para hacer efectivo ese derecho frente a la generalidad de los proveedores. No define de manera transversal qué debe entenderse por cobro recurrente; no determina la información que debe entregarse antes de obtener la autorización; no exige que ésta sea distinguible del consentimiento contractual general; no establece un deber uniforme de entregar copia y conservar el registro; y tampoco asegura un canal gratuito y trazable de revocación con

constancia de fecha, hora e identificación.

La ley tampoco fija con suficiente precisión el momento desde el cual el proveedor debe cesar nuevas órdenes, el tratamiento de aquellas que ya hayan alcanzado un punto de irrevocabilidad, el plazo para restituir lo cobrado en contravención a la revocación ni la distribución de la carga probatoria. Esta última cuestión es especialmente relevante, porque la autorización, los registros de la instrucción y los antecedentes técnicos se encuentran normalmente bajo el control del proveedor, no del consumidor.

La ley N°20.009, por su parte, establece un régimen de limitación de responsabilidad frente al extravío, hurto, robo o fraude y regula la impugnación de operaciones que el usuario desconoce. Ese estatuto cumple una función distinta. En el supuesto que aquí interesa, el consumidor no afirma necesariamente que jamás autorizó al proveedor. Sostiene que retiró una autorización previa y que, desde ese momento, no podían iniciarse nuevos cobros. Someter esa situación al procedimiento de fraude obliga a describir incorrectamente el conflicto y puede producir respuestas incompatibles con su verdadera naturaleza.

La ley N°21.521 aporta un antecedente sectorial importante. Su artículo 23 dispone que, cuando el servicio de iniciación comprenda pagos recurrentes predefinidos, el consentimiento puede otorgarse una sola vez y ser revocado en cualquier momento, caso en el cual el proveedor de iniciación no podrá iniciar nuevas órdenes. Esta solución confirma que el ordenamiento chileno ya reconoce la autonomía entre consentimiento contractual y consentimiento para una serie de pagos. Con todo, su alcance se limita a un servicio financiero específico y no resuelve la relación general entre el consumidor, el proveedor que origina el cobro y el emisor o institución que administra la cuenta.

Las reglas civiles sobre mandato tampoco ofrecen, por sí solas, una respuesta suficiente. Los sistemas contemporáneos de pago pueden operar mediante mandatos, credenciales almacenadas, tokens, acuerdos de domiciliación u otras formas de consentimiento que no siempre coinciden con la estructura clásica del mandato civil. Una regulación eficaz debe atender a la función económica y técnica de la autorización: permitir que un proveedor o beneficiario inicie sucesivamente órdenes de pago con cargo a un medio perteneciente al consumidor.

La carencia actual no consiste, por tanto, en la inexistencia absoluta de reglas, sino en su dispersión y falta de coordinación. El ordenamiento reconoce la posibilidad de revocar en determinados ámbitos, pero no asegura un itinerario completo que conecte información, autorización, recepción de la revocación, cese de nuevas órdenes, prueba, restitución y bloqueo financiero selectivo.

El proyecto sistematiza esos elementos sin alterar las competencias de los órganos públicos

ni sustituir la regulación técnica de los sistemas de pago. Las obligaciones recaen sobre quienes intervienen directamente en la relación: el proveedor que obtiene y utiliza la autorización, y el emisor o institución que dispone de los mecanismos para impedir el procesamiento de futuras órdenes identificables.

III. UN RÉGIMEN UNITARIO CON DOS NIVELES DE PROTECCIÓN

La idea matriz de la presente iniciativa consiste en establecer un régimen unitario de protección del consumidor para hacer efectiva la revocación de autorizaciones de cobros recurrentes, mediante deberes de información, trazabilidad, cese y restitución a cargo del proveedor y, como mecanismo complementario, el derecho del usuario a ordenar al emisor o a la institución que provea la cuenta el bloqueo selectivo de futuras órdenes identificables.

La primera capa se incorpora en la ley N°19.496, porque allí se regula la relación entre el consumidor y el proveedor que obtiene y utiliza la autorización. El proyecto define el cobro recurrente por su función: una serie de órdenes iniciadas por el proveedor o beneficiario, por montos fijos o variables y en fechas o con ocasión de eventos sucesivos, al amparo de una autorización previa.

Antes de obtenerla, el proveedor deberá informar los elementos esenciales del cobro: identidad, bien o servicio, monto o modo objetivo de determinarlo, periodicidad o hecho desencadenante, duración y procedimiento de revocación. La autorización deberá ser expresa, específica, informada e inequívoca, constar en un soporte material o electrónico y ser distinguible del consentimiento otorgado para celebrar el contrato. Esta separación evita que una cláusula general u oscura sea utilizada como habilitación indefinida para iniciar pagos.

El consumidor podrá revocar la autorización en cualquier momento, gratuitamente, mediante el mismo canal utilizado para otorgarla y por los canales permanentes que mantenga el proveedor. El procedimiento no podrá ser más gravoso que la autorización. Recibida la revocación, el proveedor deberá entregar una constancia en soporte duradero. Si omite hacerlo, esa infracción no podrá privar al consumidor de acreditar la comunicación por otros medios idóneos.

El efecto se proyecta hacia el futuro. Desde la recepción, el proveedor no podrá iniciar ni instruir nuevas órdenes. Quedan a salvo aquellas que hayan sido iniciadas con anterioridad y hayan alcanzado el punto de irrevocabilidad previsto por el respectivo servicio de pago. Con ello se protege al consumidor sin desconocer que existen procesos de liquidación y compensación que no siempre pueden deshacerse instantáneamente.

Si el proveedor percibe un monto mediante una orden iniciada en contravención a la revocación, deberá restituirlo dentro de diez días hábiles desde la solicitud. Corresponderá al

proveedor acreditar la autorización, su contenido y vigencia, la fecha en que inició la orden y el fundamento contractual del monto. Esta distribución no establece una presunción arbitraria: asigna la prueba a quien genera y conserva los registros decisivos.

La segunda capa se incorpora en la ley N°20.009 y actúa cuando el usuario necesita impedir que una nueva orden llegue a cargarse en su tarjeta o cuenta. El derecho permite solicitar un bloqueo vinculado a un proveedor, beneficiario, comercio, mandato, token u otro identificador disponible. El propósito es evitar que la única respuesta sea inutilizar completamente la tarjeta o la cuenta, con los costos y dificultades que ello produce para el usuario.

Como regla general, la solicitud deberá acompañar la constancia de la revocación efectuada al proveedor. Sin embargo, el acceso al bloqueo no puede depender de un documento cuya emisión controla la misma parte que incumple. Por ello, el proyecto permite acreditar por cualquier medio idóneo la revocación o el intento de efectuarla cuando el proveedor no mantenga un canal habilitado, se niegue a recibirla o a entregar constancia, no pueda ser localizado o el próximo cargo sea inminente.

La institución deberá recibir gratuitamente la solicitud, generar una constancia y aplicar el bloqueo a más tardar al término del día hábil siguiente, respecto de las órdenes posteriores que puedan ser razonablemente identificadas. El filtro deberá mantenerse frente a la reiteración o nueva presentación de una orden asociable al mismo cobro.

El proyecto reconoce expresamente los límites técnicos. Los mensajes de pago no siempre permiten diferenciar dos suscripciones de un mismo comercio o identificar con exactitud el mandato de origen. Cuando solo sea posible bloquear todas las recurrencias ligadas a un mismo identificador, la institución deberá informar esa consecuencia y obtener la confirmación del usuario. Si el bloqueo es técnicamente imposible, deberá explicarlo de manera fundada, pero no podrá imponer como única alternativa el bloqueo total del medio de pago.

El deber financiero cuenta con un remedio propio. Si la institución procesa un cargo después del momento en que el bloqueo debió producir efecto, deberá restituirlo dentro de diez días hábiles desde el requerimiento del usuario, sin perjuicio de las acciones entre los participantes del sistema. La responsabilidad queda limitada al incumplimiento de la orden de bloqueo y no transforma al emisor en garante general de todas las controversias contractuales entre proveedor y consumidor.

Ambas capas forman parte de una sola solución. El proveedor controla el origen de la orden y debe cesarla; el emisor o la institución que provee la cuenta controla su procesamiento y debe impedirlo cuando recibe una instrucción de bloqueo suficientemente determinada. La modificación de dos cuerpos legales responde así a un mismo supuesto de hecho, protege un

mismo interés y persigue un mismo resultado: que la revocación produzca efectos reales sobre los cobros futuros.

IV. FUNDAMENTOS Y LÍMITES DE LA INICIATIVA

El proyecto se sustenta, en primer lugar, en el derecho del consumidor a decidir sobre el uso futuro de su medio de pago. Una autorización recurrente no puede transformarse en una habilitación perpetua ni sobrevivir a una manifestación inequívoca de voluntad que la retira. Reconocer la revocación sin establecer deberes de recepción, constancia, cese y prueba equivale a consagrar un derecho puramente formal.

En segundo término, la iniciativa busca restablecer simetría entre autorizar y revocar. Si un proveedor permite activar el cargo mediante un canal digital, no resulta razonable exigir para retirarlo una gestión presencial, una llamada sujeta a horarios restringidos o formalidades adicionales. La facilidad de contratación debe tener como correlato una vía igualmente accesible para retirar la autorización de pago.

En tercer lugar, se protege la continuidad del medio de pago. El bloqueo total de una tarjeta puede afectar remuneraciones, servicios básicos, transportes, seguros u otros pagos que el consumidor desea mantener. La solución selectiva reduce ese impacto y concentra la medida en las futuras órdenes vinculadas al proveedor o identificador controvertido.

En cuarto término, se reconoce la trazabilidad como condición de eficacia. La constancia de recepción permite establecer el momento a partir del cual el proveedor debe cesar y la institución debe bloquear. Al mismo tiempo, la posibilidad de acreditar la revocación por cualquier medio evita que la falta de acuse beneficie a quien incumplió el deber de emitirlo.

En quinto lugar, el proyecto distingue con precisión los efectos sobre el pago y sobre el contrato. La revocación, el cese o el bloqueo no terminan por sí solos el vínculo contractual ni extinguen obligaciones válidamente devengadas. El proveedor deberá informar medios alternativos para su cumplimiento y conservará las acciones que correspondan. Esta regla impide que el régimen sea utilizado para desconocer deudas y evita que una disputa sobre la prestación sea resuelta indirectamente por el emisor.

En sexto lugar, la iniciativa separa este régimen del fraude y de las operaciones nunca autorizadas. La Ley N°20.009 mantiene íntegramente su función protectora frente a extravío, hurto, robo, fraude y operaciones desconocidas. El nuevo artículo 2 bis crea un derecho autónomo para un supuesto distinto: la continuación de cobros después de retirada una autorización previa.

En séptimo lugar, se resguardan las obligaciones derivadas de operaciones únicas. Las cuotas, amortizaciones y pagos parciales de una compraventa, mutuo u operación de crédito quedan

fuera de la definición. También se excluyen las órdenes que ya sean irrevocables cuando el bloqueo deba surtir efecto. Estas delimitaciones preservan la seguridad jurídica y evitan atribuir a la revocación efectos que no le corresponden.

Finalmente, el proyecto coordina el régimen general con el artículo 23 de la ley N° 21.521, reconoce la realidad técnica de los identificadores disponibles y establece un plazo de ciento ochenta días para la entrada en vigencia. No crea una plataforma pública, no impone nuevas atribuciones administrativas ni requiere gasto fiscal. Su cumplimiento se apoya en canales, registros y sistemas que los propios proveedores e instituciones utilizan para autorizar, procesar, atender y documentar operaciones.

La propuesta no pretende regular toda renovación automática, poner término a todas las suscripciones ni sustituir los procedimientos privados de contracargo. Su objeto es más preciso: asegurar que una autorización de cobros recurrentes pueda ser efectivamente revocada y que, desde ese momento, existan obligaciones claras para impedir y reparar nuevas órdenes de pago.

En mérito de lo anterior, venimos en presentar el siguiente:

PROYECTO DE LEY

“Artículo 1.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el decreto con fuerza de ley N°3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1) Incorpórase, a continuación del artículo 12 D, el siguiente artículo 12 E:

"Artículo 12 E.- Para los efectos de este artículo, se entenderá por cobro recurrente toda serie de órdenes de pago iniciadas por un proveedor o beneficiario, por montos fijos o variables y en fechas o con ocasión de eventos sucesivos, al amparo de una autorización previa del consumidor.

No se considerarán cobros recurrentes las cuotas, amortizaciones o pagos parciales destinados a extinguir el precio o saldo de una única compraventa, mutuo u operación de crédito, sin perjuicio del derecho que otras leyes reconozcan para modificar o revocar el medio de pago convenido.

Antes de obtener la autorización, el proveedor deberá informar al consumidor, de manera clara y destacada, su identidad; el bien o servicio a que se refiere; el monto de cada cobro o la forma objetiva de determinarlo; su periodicidad o hecho desencadenante; su duración, si

la hubiere; y el procedimiento para revocarla.

La autorización deberá ser expresa, específica, informada e inequívoca, constar en soporte material o electrónico y ser distinguible del consentimiento prestado para celebrar el contrato. El proveedor deberá entregar copia al consumidor y conservarla mientras la autorización se encuentre vigente y por dos años desde su revocación o término.

El consumidor podrá revocar la autorización en cualquier momento, de manera gratuita, mediante el mismo canal utilizado para otorgarla y por cualquiera de los canales permanentes de atención que el proveedor mantenga habilitados. La revocación no podrá sujetarse a formalidades más gravosas que las exigidas para autorizar los cobros.

Recibida la revocación, el proveedor deberá entregar de inmediato una constancia en soporte duradero que indique, a lo menos, la fecha y hora de recepción y un número o código de identificación. La omisión de esta constancia no impedirá al consumidor acreditar la revocación por cualquier medio idóneo.

Desde la recepción de la revocación, el proveedor no podrá iniciar ni instruir nuevos cobros. Esta prohibición no alcanzará a una orden que haya sido iniciada con anterioridad y que ya no pueda ser revocada conforme a las normas aplicables al respectivo servicio de pago.

Los montos percibidos en virtud de cobros iniciados en contravención al inciso anterior deberán ser restituidos por el proveedor dentro de diez días hábiles desde que el consumidor lo solicite, sin perjuicio de las demás acciones e indemnizaciones que procedan.

Corresponderá al proveedor acreditar la existencia y contenido de la autorización, su vigencia al momento de iniciar cada cobro, la fecha en que la respectiva orden fue iniciada y el fundamento contractual del monto percibido.

La revocación de la autorización, el cese de los cobros o su bloqueo no pondrán término, por ese solo hecho, al contrato que les sirva de antecedente ni extinguirán las obligaciones válidamente devengadas. El proveedor deberá informar al consumidor los medios alternativos disponibles para su pago.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará sin perjuicio de las reglas especiales relativas a servicios de iniciación de pagos contenidas en la ley N° 21.521."

2) Agrégase en el inciso primero del artículo 17 I, a continuación del punto final, que pasa a ser seguido, la siguiente oración:

"La revocación se sujetará, además, a lo dispuesto en el artículo 12 E cuando se trate de

cobros recurrentes iniciados por un proveedor, y no producirá, por ese solo hecho, el término del contrato ni la extinción de las obligaciones válidamente devengadas."

Artículo 2.- Introdúcense las siguientes modificaciones en 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:

1) Agrégase en el artículo 1 el siguiente inciso final:

"Esta ley regula, asimismo, el derecho del usuario a ordenar el bloqueo selectivo de futuros cobros recurrentes en los casos y condiciones establecidos en el artículo 2 bis."

2) Incorpórase, a continuación del artículo 2, el siguiente artículo 2 bis:

"Artículo 2 bis.- El usuario podrá instruir al emisor o a la institución que provea la cuenta para que bloquee selectivamente futuros cobros recurrentes vinculados a un proveedor, beneficiario, comercio, mandato, token u otro identificador disponible en sus sistemas.

La solicitud deberá individualizar suficientemente el cobro y acompañar la constancia de la revocación efectuada al proveedor conforme al artículo 12 E de la ley N°19.496. Si el proveedor no mantuviere un canal habilitado, se negare a recibir la revocación o a entregar constancia, no pudiere ser localizado, o el próximo cobro fuere exigible antes de que razonablemente pueda obtenerse dicha constancia, el usuario podrá acreditar por cualquier medio idóneo la revocación o el intento de efectuarla.

El emisor o la institución que provea la cuenta deberá recibir la solicitud gratuitamente por sus canales permanentes de atención y entregar de inmediato una constancia en soporte duradero, con indicación de la fecha y hora de recepción y de un número o código de identificación.

El bloqueo deberá hacerse efectivo, a más tardar, al término del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud y comprenderá las órdenes que se reciban con posterioridad a ese momento y que puedan ser razonablemente identificadas mediante la información disponible en los mensajes de pago y en los sistemas de la institución. El bloqueo se mantendrá frente a la reiteración o nueva presentación de una orden razonablemente asociable al mismo cobro.

Cuando los identificadores disponibles no permitan distinguir entre dos o más cobros recurrentes del mismo proveedor o beneficiario, la institución deberá informar esta circunstancia y el alcance del bloqueo al usuario antes de ejecutarlo. Si este lo confirma, podrá bloquear todos los cobros recurrentes que correspondan a dichos identificadores.

Si la institución concluyere que el bloqueo solicitado es técnicamente imposible, deberá comunicarlo al usuario, de manera fundada y en soporte duradero, dentro de dos días hábiles. La falta de identificadores suficientes deberá explicarse específicamente. La institución no podrá exigir, como única alternativa, el bloqueo total de la tarjeta, cuenta o medio de pago.

Si, después del momento en que el bloqueo debió hacerse efectivo, la institución procesare un cobro comprendido en la solicitud, deberá restituir su monto al usuario dentro de diez días hábiles desde que este lo requiera, sin perjuicio de las acciones que procedan entre los participantes del sistema de pago.

El bloqueo y la restitución regulados en este artículo son autónomos del régimen aplicable a las operaciones que el usuario desconoce y no requerirán denuncia de extravío, hurto, robo o fraude. No producirán, por ese solo hecho, el término del contrato subyacente ni la extinción de obligaciones válidamente devengadas.

Este artículo no se aplicará a las cuotas, amortizaciones o pagos parciales de una única compraventa, mutuo u operación de crédito, ni a las órdenes de pago que ya sean irrevocables al momento en que el bloqueo deba surtir efecto. Se aplicará sin perjuicio del artículo 23 de la ley N° 21.521."

Artículo transitorio.- La presente ley entrará en vigencia ciento ochenta días después de su publicación en el Diario Oficial y se aplicará a las órdenes de cobro iniciadas desde esa fecha, aunque la autorización se hubiere otorgado con anterioridad. Los proveedores y las instituciones deberán informar a sus clientes, por sus canales habituales y sin costo, los derechos establecidos en esta ley."