



PERIODO LEGISLATIVO 2026-2030

LEGISLATURA 374

Incrementa la información sobre cobros en estados de cuenta y el control de cargos recurrentes en medios de pago

SESIÓN N°

53

☒ PRIMER TRÁMITE CONST.

FECHA

10-08-2026

☐ SEGUNDO TRÁMITE CONST. (S)

DESTINACIÓN

☐ 01.- AGRICULTURA, SILVICULTURA Y DESARROLLO RURAL

☐ 02.- DEFENSA NACIONAL

☐ 03.- ECONOMÍA, FOMENTO; MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO

☐ 04.- EDUCACIÓN

☐ 05.- HACIENDA

☐ 06.- GOBIERNO INTERIOR, NACIONALIDAD, CIUDADANÍA Y REGIONALIZACIÓN

☒ 07.- CONSTITUCIÓN, LEGISLACIÓN, JUSTICIA Y REGLAMENTO

☐ 08.- MINERÍA Y ENERGÍA

☐ 09.- OBRAS PÚBLICAS

☐ 10.- RELACIONES EXTERIORES, ASUNTOS INTERPARLAMENTARIOS E INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA

☐ 11.- SALUD

☐ 12.- MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

☐ 13.- TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

☐ 14.- VIVIENDA, DESARROLLO URBANO

☐ 15.- TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

☐ 16.- RÉGIMEN INTERNO Y ADMINISTRACIÓN

☐ 17.- DERECHOS HUMANOS Y PUEBLOS ORIGINARIOS

☐ 18.- LA FAMILIA

☐ 19.- CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

☐ 20.- BIENES NACIONALES

☐ 21.- PESCA, ACUICULTURA E INTERESES MARÍTIMOS

☐ 22.- DE EMERGENCIA, DESASTRES Y BOMBEROS

☐ 24.- CULTURA, ARTES Y COMUNICACIONES

☐ 25.- SEGURIDAD CIUDADANA

☐ 27.- ZONAS EXTREMAS Y ANTÁRTICA CHILENA

☐ 29.- DEPORTES Y RECREACIÓN

☐ 31.- DESARROLLO SOCIAL, SUPERACIÓN DE LA POBREZA Y PLANIFICACIÓN

☐ 33.- RECURSOS HÍDRICOS Y DESERTIFICACIÓN

☐ 34.- MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO

☐ COMISIÓN DE HACIENDA, EN LO PERTINENTE.

☐ COMISIÓN MIXTA.

☐ COMISIÓN ESPECIAL MIXTA DE PRESUPUESTOS.

☐ EXCMA. CORTE SUPREMA, EN LO PERTINENTE.

☐ OTRA:

Proyecto de ley que fortalece la identificación de cobros en estados de cuenta y el control de cargos recurrentes en medios de pago.

Motivos Fundamentales

La masificación de los pagos electrónicos y del comercio digital ha intensificado el uso de tarjetas de crédito y otros medios de pago, pero también ha expuesto una falla relevante de transparencia en los estados de cuenta: múltiples cobros aparecen bajo glosas que no permiten al consumidor identificar de forma clara al proveedor del bien o servicio, al comercio que originó la operación ni al intermediario que la procesó.

La legislación vigente chilena ya reconoce que el consumidor financiero tiene derecho a recibir información comprensible, oportuna y suficientemente desglosada respecto de los cobros asociados a productos financieros.

La Ley N°19.496, especialmente en sus reglas sobre productos y servicios financieros, exige información clara sobre cargos, comisiones y demás condiciones relevantes del contrato.

A su vez, el Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito, aprobado por el Decreto N°44 del Ministerio de Economía, regula el formato y contenido mínimo del estado de cuenta, incluyendo la “descripción de operaciones y cobros”. Sin embargo, ese estándar ha resultado insuficiente para resolver casos en que la glosa corresponde a nombres abreviados, siglas, plataformas de agregación, subadquirentes, pasarelas de pago o identificadores internos que no permiten reconocer al beneficiario real del cargo.

La consecuencia práctica es grave: el consumidor puede advertir un cobro, pero no logra determinar si corresponde a una suscripción efectivamente contratada, a un comercio tercero, a un cargo duplicado o derechamente a una operación fraudulenta.

En muchos casos, además, cuando se trata de pagos automáticos o recurrentes, el usuario no cuenta con un mecanismo simple e inmediato para suspender nuevos cargos mientras se aclara su procedencia.

Esta situación debilita el derecho a la información veraz y oportuna, dificulta el ejercicio de acciones de reclamo y favorece una dispersión de responsabilidades entre emisores, operadores, adquirentes, subadquirentes y comercios. Es por esta razón, la respuesta normativa debe ser transversal y no limitarse a un actor específico del ecosistema, pues la cadena de pagos puede involucrar a distintas entidades reguladas o fiscalizadas por la Comisión para el Mercado Financiero y sujetas a la normativa del Banco Central de Chile.



El proyecto propone, por tanto, establecer una obligación legal expresa de identificación útil y trazable en los estados de cuenta de medios de pago; reconoce el derecho del consumidor a suspender cargos recurrentes impugnados; y asigna deberes concurrentes al emisor y al operador o adquirente que intervenga en el procesamiento de la operación.

De este modo, se busca reducir la confusión, prevenir fraudes, facilitar la detección temprana de cobros indebidos y evitar que la única solución práctica para el titular sea bloquear o cancelar completamente su tarjeta.

Idea matriz

El proyecto tiene por objeto asegurar que todo cargo informado en estados de cuenta de tarjetas de crédito y demás medios de pago permita identificar clara y suficientemente al beneficiario real de la operación, así como fortalecer el derecho del consumidor a detener cargos recurrentes desconocidos o revocados.

Proyecto de ley

Artículo 1º.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1. Agrégase el siguiente artículo 17 Ñ, nuevo:

“Artículo 17 Ñ.- Identificación de cargos en estados de cuenta de medios de pago. En todo estado de cuenta, cartola, extracto, comprobante electrónico o documento equivalente correspondiente a tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos u otros medios de pago regulados por la normativa vigente, el emisor deberá informar cada operación de cargo en forma clara, legible, suficiente, inequívoca y fácilmente reconocible por el consumidor.

La información señalada en el inciso anterior deberá incluir, a lo menos:

- a) La razón social o nombre del beneficiario real del pago.*
- b) El nombre de fantasía, marca comercial o denominación bajo la cual el proveedor ofrece sus bienes o servicios al público, cuando fuere distinta de la razón social.*
- c) La individualización del comercio, plataforma, aplicación, pasarela, operador, subadquirente o intermediario que hubiere originado o canalizado la operación, cuando fuere distinta del beneficiario real del pago.*



d) La fecha de la operación, el monto, la moneda y, cuando constare en los sistemas del emisor o del operador, el país, ciudad o canal de contratación de la transacción.

e) Un identificador único o referencia transaccional que permita al consumidor reconocer, rastrear y reclamar la operación.

f) En caso de cargos recurrentes o periódicos, la mención expresa de dicha circunstancia y la identificación del mandato, aceptación, suscripción o autorización que le sirve de fundamento.

La glosa o descripción de la operación no podrá consistir únicamente en códigos internos, siglas, abreviaturas, identificadores incompletos o denominaciones genéricas que impidan al consumidor conocer la identidad del beneficiario real del pago o del comercio que originó el cargo.

El emisor será responsable de incorporar esta información en el estado de cuenta sobre la base de los antecedentes que, en conformidad a la ley y a la regulación sectorial aplicable, deban proporcionarle el operador, adquirente, subadquirente o demás intervinientes del sistema de pagos.”

Los emisores que incumplan lo dispuesto en el inciso anterior serán sancionados en conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 K.

2. Agrégase el siguiente artículo 17 O, nuevo:

“Artículo 17 O.- Derecho a suspensión de cargos recurrentes impugnados. Cuando el consumidor desconozca un cargo recurrente, alegue haber revocado su autorización o sostenga que el servicio respectivo fue terminado, el emisor deberá disponer, sin costo, de mecanismos remotos, expeditos y permanentes para solicitar la suspensión provisional de nuevos cargos de la misma naturaleza mientras se verifica su procedencia.

Recibida la solicitud, el emisor deberá registrar el requerimiento en forma inmediata y adoptar las medidas operativas que correspondan, ya sea directamente o por intermedio del operador o adquirente, para impedir la reiteración del cargo reclamado hacia el futuro, sin perjuicio de la investigación posterior sobre la validez de las operaciones ya facturadas.

La suspensión prevista en este artículo no afectará el derecho del proveedor a acreditar la existencia de una autorización vigente ni las demás acciones o procedimientos establecidos en la ley.”

Los emisores que incumplan lo dispuesto en este artículo serán sancionados en conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 K.



3. Agrégase el siguiente artículo 17 P, nuevo:

“Artículo 17 P.- Deber de trazabilidad. Los emisores, operadores, adquirentes y subadquirentes de medios de pago deberán mantener registros suficientes y trazables que permitan vincular cada cargo informado al consumidor con el beneficiario real del pago, el comercio originador, el mandato o autorización correspondiente en caso de recurrencia y la referencia transaccional asociada.

Dichos antecedentes deberán encontrarse disponibles para su entrega al consumidor y a la autoridad competente en los plazos y condiciones que determine la normativa sectorial aplicable.”

Los que incumplan lo dispuesto en este artículo serán sancionados en conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 K.

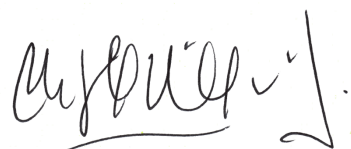
Artículo transitorio

La Comisión para el Mercado Financiero y los organismos competentes deberán adecuar la normativa de carácter general que resulte necesaria para la aplicación de esta ley dentro del plazo de seis meses contado desde su publicación. Los emisores, operadores, adquirentes y subadquirentes deberán implementar los ajustes tecnológicos y operacionales necesarios dentro del plazo de nueve meses contado desde la dictación de dicha normativa.





FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. PIER KARLEZI H.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. GLORIA NAVEILLAN A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CRISTOBAL URRUTICOHECHEA R.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. HANS MAROWSKI C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. PAULINA MUNOZ M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. M.PAZ CHARPENTIER R.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FELIPE CAMAÑO C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CARLOS CUADRADO P.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. RAUL LEIVA C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. TOMAS KAST S.

