



María José Arancibia Obrador

Tarjetas de crédito

Responsabilidad
de los bancos

ediciones
DER

DER EDICIONES es una Editorial Jurídica creada por un grupo de Editores de larga trayectoria.

Estamos en la búsqueda de publicaciones de innegable valor científico. Nuestra propuesta pone énfasis en una cuidada elaboración técnica, colocando nuestra experiencia al servicio de la comunidad jurídica.

Nuestro catálogo editorial está compuesto por las siguientes colecciones: Ensayos Jurídicos, Monografías, Manuales, Cuadernos Jurídicos, Co-ediciones, Revistas y Obras Prácticas.

Invitamos a aquellos profesores, investigadores o abogados en ejercicio, que hayan escrito una tesis de maestría, monografía, ensayo, manual u otra obra de interés práctico, a publicar con nosotros.

Para mayor información, escribanos a info@derediciones.com o visite nuestra página web www.dericiones.com

TARJETAS DE CRÉDITO RESPONSABILIDAD DE LOS BANCOS

© María José Arancibia Obrador

2017 DER EDICIONES LIMITADA

Santa Magdalena 10, oficina 26, comuna de Providencia, ciudad de Santiago, Chile.

Teléfono +56 22 906 00 02

www.dericiones.com

Registro de Propiedad Intelectual N° 284927

ISBN 978-956-99-59-10-3

Primera edición, enero de 2018 DER Ediciones Limitada

Tiraje: 300 ejemplares

Impresores: Andros Impresores

Impreso en Chile / Printed in Chile

ADVERTENCIA

La Ley N°17.336 sobre Propiedad Intelectual prohíbe el uso no exceptuado de obras protegidas sin la autorización expresa de los titulares de los derechos de autor.

El fotocopiado o reproducción por cualquier otro medio o procedimiento de la presente publicación queda expresamente prohibido.

Para mi hijo Tomás, gracias por tu paciencia y amor infinitos

Mis agradecimientos, en primer lugar, por todo su apoyo, son para mi madre, mujer a quien admiro por su valentía y por su fuerza, a quien debo reconocer sus esfuerzos por conducirme a ser la persona que soy.

Agradezco a mi profesora guía, Dra. Lorena Donoso, por toda su dedicación, paciencia y apoyo constantes en la realización de esta tesis, así como a la Prof. Dra. Maricruz Gómez de la Torre, por su comprensión y valiosas correcciones.

Asimismo, a mi profesora, Solange Doyharçabal Casse, mi maestra en Derecho Civil, eternamente agradecida por todo lo que sé.

Finalmente, agradezco a Pablo Cornejo Aguilera, quien estuvo siempre presente brindándome su apoyo en todo este proceso.

ÍNDICE

PREFACIO	V
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. COMERCIO ELECTRÓNICO.....	5
1. INTRODUCCIÓN AL COMERCIO ELECTRÓNICO	7
1.1. Concepto de comercio electrónico	8
1.2. Clasificación de comercio electrónico.....	13
<i>A) Según la actividad desarrollada.....</i>	13
<i>B) En función de los sujetos intervinientes.....</i>	14
<i>C) Según el medio de comunicación empleado.....</i>	15
<i>D) Según el grado de seguridad ofrecido</i>	16
2. CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA	16
2.1. Concepto.....	16
2.2. Características.....	18
2.3. Principios de la contratación electrónica.....	19
2.4. Formación del consentimiento	21
<i>A) La oferta.....</i>	23
a. Concepto	24
b. Requisitos de la oferta para formar el consentimiento.....	24
<i>B) La aceptación.....</i>	25
a. Concepto	25
b. Requisitos de la aceptación para formar el consentimiento.....	26
c. Forma de manifestar la voluntad.....	28
2.5. Momento en el cual se forma el consentimiento electrónico.....	28
2.6. Lugar de la formación del consentimiento	29

CAPÍTULO II. LOS MEDIOS DE PAGO EMPLEADOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO	31
1. MEDIOS DE PAGO EN INTERNET.....	33
2. EL PAGO O SOLUCIÓN COMO MODO DE EXTINGUIR OBLIGACIONES.....	34
2.1. Objeto del pago.....	35
2.2. Identidad del pago	35
2.3. Integridad del pago	36
2.4. Lugar, época y efectos del pago	37
2.5. Prueba del pago	38
3. LOS MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICO.....	38
3.1. Concepto.....	38
3.2. Clasificación.....	39
A) <i>En razón de la magnitud del pago</i>	39
B) <i>Dependiendo del momento en que el pago ha tenido lugar y que, por consiguiente, el deudor queda liberado de su obligación</i>	40
C) <i>Según el tipo de soporte electrónico</i>	40
3.3. Características.....	40
4. MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICO RECONOCIDOS EN EL DERECHO COMPARADO	41
4.1. El dinero electrónico.....	41
A) <i>Concepto</i>	42
B) <i>Características</i>	43
C) <i>El pago con dinero electrónico</i>	44
4.2. Pago a través de teléfonos móviles.....	44
4.3. Servicios de pago persona a persona (P2P).....	45
CAPÍTULO III. LA TARJETA DE CRÉDITO COMO INSTRUMENTO DE PAGO EN INTERNET	47
1. INTRODUCCIÓN	49
2. ORIGEN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO	50
3. CONCEPTO LEGAL DE “TARJETA DE CRÉDITO”.....	52
4. NATURALEZA JURÍDICA.....	56
5. CARACTERÍSTICAS.....	58
6. CLASIFICACIÓN.....	59
6.1. De acuerdo al emisor	59
6.2. De acuerdo a su finalidad crediticia.....	60
6.3. De acuerdo a la tecnología empleada:	60
6.4. De acuerdo a la forma de liquidación de las disposiciones realizadas	61

7.	LA REGULACIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN CHILE	62
8.	EL MERCADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.....	64
9.	LA TARJETA DE CRÉDITO COMO MEDIO DE PAGO ELECTRÓNICO.....	68
9.1.	Sujetos que intervienen en la tarjeta de crédito como medio de pago y modos de intervención en el proceso de pago.....	68
9.2.	Relaciones jurídicas y sujetos intervinientes en el pago electrónico con tarjeta de crédito	73
10.	LOS CONTRATOS ASOCIADOS AL PAGO ELECTRÓNICO CON TARJETA DE CRÉDITO.....	77
10.1.	Características de los contratos	78
10.2.	El contrato de afiliación.....	80
	A) <i>Características del contrato</i>	86
	B) <i>Efectos del contrato de afiliación para el banco emisor</i>	89
	C) <i>Efectos del contrato para el cliente o tarjetahabiente</i>	90
	D) <i>Las cláusulas mínimas del contrato de afiliación</i>	90
10.3.	El contrato de apertura de crédito.....	92
	A) <i>Características del contrato de apertura de crédito</i>	94
	B) <i>Efectos del contrato de crédito para el banco emisor</i>	97
	C) <i>Efectos del contrato para el tarjetahabiente</i>	97
	D) <i>Cláusulas mínimas del contrato de apertura</i>	97
10.4.	Contrato entre el banco y el establecimiento afiliado al sistema.....	102
	A) <i>Características del contrato de afiliación al sistema</i>	103
	B) <i>Efectos del contrato para el establecimiento comercial</i>	104
	C) <i>Efectos del contrato para el administrador</i>	105
11.	EL CONTRATO DE CRÉDITO Y DE APERTURA DE TARJETA DE CRÉDITO EN CHILE Y EN DERECHO COMPARADO	106
11.1.	En el ámbito internacional.....	107
	A) <i>Normativa de la Unión Europea</i>	107
	B) <i>Normativa española</i>	110
	C) <i>Normativa argentina</i>	111
 CAPÍTULO IV. RESPONSABILIDAD DE LOS INTERVINIENTES EN EL PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO		 113
1.	RESPONSABILIDAD INFRAACCIONAL.....	115
2.	RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL	119
3.	ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL.....	123
3.1.	Entidad emisora de la tarjeta de crédito bancaria y titular de la tarjeta.....	123
	A) <i>Vínculo contractual</i>	123
	B) <i>Incumplimiento de una obligación</i>	124

C) <i>Imputabilidad del incumplimiento</i>	126
a. Obligaciones de medio y de resultado. Introducción.....	127
b. La culpa como factor de imputación.....	131
D) <i>Daño o perjuicio al acreedor</i>	134
4. ANÁLISIS DE LA LEY N° 20.009	139
CONCLUSIONES	145
ANEXO. SENTENCIAS SOBRE TARJETA DE CRÉDITO BANCARIA...	151
1. SÍNTESIS	153
2. SENTENCIAS	157
Ficha 1	157
Ficha 2	159
Ficha 3	160
Ficha 4	162
Ficha 5	165
Ficha 6	167
Ficha 7	169
Ficha 8	171
Ficha 9	173
Ficha 10	175
Ficha 11	177
Ficha 12	179
Ficha 13	181
Ficha 14	182
Ficha 15	184
Ficha 16	186
Ficha 17	188
Ficha 18	190
Ficha 19	192
Ficha 20	194
Ficha 21	196
Ficha 22	198
Ficha 23	199
BIBLIOGRAFÍA.....	201

PREFACIO

No es abundante la literatura jurídica chilena en trabajos que, directa o indirectamente, estén relacionados con la responsabilidad de los bancos o instituciones de crédito en el pago electrónico con tarjeta de crédito, título de la obra de doña María José ARANCIBIA OBRADOR que Ediciones DER ha decidido publicar, honrándome con la responsabilidad de presentarlo a la comunidad jurídica nacional e internacional. Para muchos lectores cada uno de los componentes, o al menos los dos últimos, del título de este trabajo continúan siendo *terra incognita*. Bienvenido sea, entonces, este esfuerzo que pone una joven autora a disposición de la literatura jurídica nacional.

Los profesores PARRAS y BERNAL expresan con acierto que “el desarrollo del comercio electrónico *Business to Consumer* (B2C) difícilmente puede entenderse al margen de las tarjetas bancarias, ya que el uso de éstas hace posible disfrutar de algunas de las ventajas del comercio electrónico, como son la mayor rapidez, la comodidad y el ahorro de tiempo, al realizarse la liquidación de la transacción en el momento de la compra a través de la red Internet. Téngase en cuenta, al respecto, que muchos de los bienes y servicios cuya venta está obteniendo más éxito a través de Internet son aquellos que pueden distribuirse y pagarse directamente a través de la red, tales como música, programas informáticos, servicios financieros, reservas de billetes de avión, etc.”¹.

1 PARRAS ROSA, Manuel y BERNAL JURADO, Enrique, “El sistema de tarjetas de pago bancarias en España y su influencia en el desarrollo del comercio electrónico”, pp. 30-324, especialmente p. 32.

En efecto, las tarjetas de crédito constituyen el fruto de la informatización de las técnicas bancarias que han traído, a no dudarlo, externalidades positivas al comercio en general y al comercio electrónico en particular: ergonomía, simplicidad, seguridad, universalidad de usos, interoperabilidad, costos de transacción reducidos, y anonimato, en algunos casos². Sin embargo, las debilidades de los sistemas actuales de pagos en línea son reales (*v.gr.* hackeo de páginas oficiales bancarias y su reemplazo por falsas páginas web; apropiación de información confidencial de los usuarios desde cuentas de correos electrónicos o aplicaciones de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes como WhatsApp, etc.) y surge la pretensión de la víctima o titular de la tarjeta de crédito de obtener del banco emisor el reembolso de los gastos que ésta niega haber realizado. La cuestión central, entonces, se cristaliza en un problema de quién asume la carga de la prueba y donde las imputaciones de culpa que se hacen recíprocamente los bancos emisores y los titulares de las tarjetas exigirán de los jueces la necesaria reflexión acerca del perímetro de las obligaciones explícitas o implícitas que cada uno asume en el contrato que los liga³. En esta parte, el trabajo de la profesora ARANCIBIA OBRADOR, contribuirá determinadamente a esa reflexión aportando luces que abrirán el camino a soluciones más fundadas.

Precisamente, corresponderá a la disciplina de la responsabilidad civil el análisis de los comportamientos respectivos del cliente y del banco emisor, donde pareciera que la tendencia que se proyecta es a colocar el estudio de la culpa del titular de la tarjeta o del banco emisor, cuando no del comer-

-
- 2 PAILLÈS, Jean-Claude, “Les systèmes de paiement électronique sur internet”, *Les Cahiers du numérique*, 2003/1, vol. 4, p. 45-69, especialmente p. 45.
 - 3 Tres interesantes fallos dictados por la Sala comercial de la Corte de Casación francesa, el 18 de enero de 2017 (Nº 15-18102, 15-18466 et 15-26058), ponen de manifiesto que para este Tribunal el Banco debe aportar la prueba de la negligencia grave de su cliente, titular de la tarjeta, precisando que “esta prueba no puede deducirse del solo hecho que el instrumento de pago o los datos personales ligados a la tarjeta han sido efectivamente utilizados” debiendo soportar el Banco emisor “los riesgos” de esas transacciones u operaciones, lo que se inscribe en un movimiento bastante reciente de mejora en la protección de los clientes que utilizan estos medios de pago en el comercio electrónico. V. DANIS-FATÔME, Anne, “Paiement à distance et preuve de la négligence grave de l'utilisateur d'un service de paiement: une nouvelle probatio diabolica?”, *Revue des contrats*, 01/06/2017, Nº 2, pp. 270 y ss.

ciante electrónico, en el corazón del dispositivo⁴. En efecto, determinante resultará definir si es el cliente quien deberá aportar por cualquier medio la prueba de su razonable diligencia en la conservación de los plásticos y de los datos confidenciales que le permiten utilizarlo, sea en el comercio electrónico o físico; o, por el contrario, será el banco quien deberá aportar la prueba de la negligencia del cliente en el uso, manejo o empleo de las tarjetas (*v.gr.* accediendo a sitios no seguros) o en la entrega de la información confidencial asociada a ella. ¿Cuál será la técnica que deberá retenerse si nunca podremos estar seguros de la identidad de quien está al otro lado de la pantalla del ordenador? ¿Será pertinente un mecanismo de presunciones de culpa ligado a la calidad de profesional del Banco emisor, que permitiría restablecer el desequilibrio entre las partes y sobre todo considerando que éste está mejor situado para acceder a la reunión y producción de las pruebas necesarias para ello? Ciertamente lo juicioso y pertinente, como dice un autor en Francia, es “hacer soportar la carga probatoria sobre aquel que parece mejor posicionado para aportar las pruebas”⁵, sin embargo, la cuestión crítica permanece: no es fácil definir si el titular de la tarjeta o el banco emisor es el mejor posicionado para demostrar que el titular de esta ha sido o no diligente para mantener a buen recaudo la seguridad del dispositivo o de su información confidencial.

4 Cass. com., 25 de octubre de 2017, N° 16-11644, “Caisse fédérale du crédit mutuel Nord Europe et a. c/ Mme X et a.”. La Corte ritiene que la usuaria y titular de la tarjeta de crédito comete una negligencia grave en la conservación de sus dispositivos de seguridad personal puestos a disposición por el Banco (nombre, número de tarjeta, fecha de expiración, criptograma del reverso de la tarjeta), cuando recibiendo un correo electrónico supuestamente emanado de su operador telefónico solicitándole esa información confidencial, ésta las entrega a fin de confirmar una compra de productos que no había hecho, aunque se niega a entregar su código de acceso a las tarjetas y una clave dinámica (*code 3D Secure*). A pesar de la oposición que hace al Banco, la Corte casa la sentencia de condenaba al Banco emisor, reprochándole a la clienta el no haber tomado conciencia que el correo que estaba recibiendo era fraudulento, calificando su actuar de gravemente imprudente al entregar información confidencial, lo que caracterizaría la infracción al Art. L. 133-16 del *Code monétaire et financier*. V. BERLAUD, Catherine, “Arnaque à la carte bancaire: l’indemnisation par la banque a tout de même ses limites” *Gazette du Palais*, 07/11/2017, N°38, p. 34.

5 CÉSARO, Jean-François, “Avant-propos. La preuve”, en Rapport de la Cour de cassation 2012, 2013, *La Documentation française*, pp. 85 y ss., especialmente p. 95.

Como sostiene ALVARADO HERRERA⁶ “una de las primeras ocasiones en las que un texto con vocación potencialmente normativa incluyó la obligación de reembolso a cargo de las entidades de crédito tuvo lugar con la aprobación de la Ley Modelo de UNCITRAL, sobre transferencias internacionales de crédito”⁷. Desde aquella época (1992) la regulación de comercio electrónico y el empleo de medios de pago, particularmente tarjetas de crédito, no ha cesado de crecer, canalizando sus esfuerzos en materia de seguridad de los usuarios tarjetas de créditos que realizan transacciones en este mercado. La Directiva europea N° 2015/2366, de 25 de noviembre de 2015 referida a los servicios de pago en el mercado interior (que modifica las Directivas N° 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE, además del Reglamento (UE) N° 1093/2010, y que deroga la Directiva N° 2007/64/CE), establece en su considerando 95 el objetivo en materia de seguridad en los servicios de pago electrónicos, al establecer que “La seguridad de los pagos electrónicos es fundamental para garantizar la protección de los usuarios y el desarrollo de un entorno adecuado para el comercio electrónico. Todos los servicios de pago ofrecidos electrónicamente deben prestarse con la adecuada protección, gracias a la adopción de tecnologías que permitan garantizar una autenticación segura del usuario y minimizar el riesgo de fraude. No parece necesario garantizar este mismo nivel de protección para operaciones de pago iniciadas y efectuadas por medios distintos de la utilización de dispositivos o plataformas electrónicos, como las operaciones de pago basadas en papel o las derivadas de ventas por correspondencia o telefónicas. Un crecimiento sólido de los pagos por móviles y por internet debe ir acompañado de una mejora generalizada de las medidas de seguridad. Los servicios de pago ofrecidos por internet o por otros canales

6 ALVARADO HERRERA, Lucía, “La responsabilidad de los proveedores de servicios de pago en caso de no ejecución o ejecución defectuosa de operaciones en el proyecto de ley de servicios de pago”, en GUERRERO LEBRÓN, María Jesús, PÉREZ RODRÍGUEZ, Angela María (coords.) y MADRID PARRA, Agustín (dir.), *Derecho del sistema financiero y tecnología*, España, Marcial Pons, 2010, pp. 193-208, especialmente pp. 198-199.

7 Aprobada por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional el 15 de mayo de 1992, la Ley Modelo ofrece un “modelo de ley” a los legisladores nacionales que pretendan adoptar un régimen jurídico para las transferencias internacionales. Claramente influenciada por el artículo 4A, “Funds Transfers”, del UCC estadounidense, la Ley Modelo sobre transferencias internacionales de crédito fue tenida muy en cuenta a la hora de elaborar la Directiva 97/5/CE, de 27 de enero de 1997, relativa a las transferencias transfronterizas.

a distancia, cuando funcionamiento no depende de si el dispositivo utilizado para iniciar la operación de pago y el instrumento de pago utilizado están físicamente localizados, deben incluir, por lo tanto, la autenticación de las operaciones mediante códigos dinámicos, para que el usuario tenga conocimiento en todo momento del importe que está autorizando y del beneficiario⁷⁸.

Este objetivo, parece imponer equilibradamente a todos los partícipes de la relación jurídica asociados a la emisión de una tarjeta de crédito (banco emisor, cliente titular de la misma, comercio electrónico asociado) un deber de extremar sus comportamientos diligentes.

Precisamente, uno de los méritos del trabajo de María José ARANCIBIA OBRADOR, es que da a su contribución el carácter transversal que tiene el tema de la responsabilidad del banco en el pago electrónico con tarjeta de crédito, vinculando directamente cuatro áreas o disciplinas del derecho: Derecho Civil, Derecho Comercial, Derecho del Consumidor y Derecho Informático. La autora no sólo se limita a estudiar las consecuencias civiles en el caso de transacciones fraudulentas, sino que se aventura en establecer las premisas de los elementos que sirven para configurar, en general, la responsabilidad civil de los proveedores de servicios de pago en el caso de operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas de forma defectuosa.

Destaco, por cierto, el esfuerzo que desarrolla para desentrañar el intrincado laberinto que conlleva una operación cuatripartita (en el modelo más complejo), como lo es el pago con tarjeta de crédito y en particular en el contexto del comercio electrónico, pues éste pondrá en presencia cuatro intervinientes o actores principales: el titular de la tarjeta de crédito, el comerciante electrónico, la institución financiera de este comerciante y la institución financiera emisora de la tarjeta. En este punto la autora desarrolla didácticamente este nudo de relaciones estableciendo claramente los derechos y obligaciones que cada uno asume⁹.

8 Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015. Disponible en: <https://www.boe.es/doue/2015/337/L00035-00127.pdf>.

9 V.: CUMYN, Michelle y LALANCETTE, Lina, “Le cadre juridique du paiement par carte de crédit et les moyens de défense du titulaire”, *Revue générale de droit*, 2005, N° 35, pp. 5-60.

En fin, meritorio es también el levantamiento que hace la autora de los escasos fallos civiles relacionados con la tarjeta de crédito bancaria que se acompañan en el Anexo, titulado “Sentencias sobre tarjeta de crédito bancaria”, en él la autora advierte al lector que la mayoría de los casos recolectados fueron conocidos por Juzgados de Policía Local invocando la Ley de Protección a los Consumidores.

En apretada síntesis, entonces, no me queda más que señalar cuan pertinente es el trabajo que María José ARANCIBIA OBRADOR, con el apoyo de Ediciones DER, nos ofrece, abordando un sujeto complejo de manera didáctica, accesible, fácil de leer y sobre todo iniciático para quienes, aunque cada vez menos, sigan declarándose “viudos del pago físico” o al menos renuentes a entregarse a navegar desaprensivamente en el comercio virtual. Bienvenido, entonces, esta contribución a la literatura jurídica nacional, obra de una joven y promisoría estudiosa del Derecho.

GONZALO RUZ LÁRTIGA
Doctor en Derecho privado
Université d’Aix-Marseille, Francia.
Profesor asociado de Derecho civil y comercial,
Universidad Santo Tomás.
Investigador del Instituto de Investigación en Derecho
de la Universidad Autónoma de Chile

En Santiago, a 13 de noviembre de 2017.

INTRODUCCIÓN

La irrupción de las nuevas tecnologías en los países provoca importantes aumentos en la productividad y en la seguridad del tráfico jurídico, todo lo cual redundando finalmente en su grado de desarrollo, al punto que la madurez del comercio electrónico es uno de los indicadores basales del desarrollo tecnológico de un país.

El comercio electrónico permite un aumento significativo en el intercambio de bienes y servicios, sea que los productores y consumidores se encuentren ubicados dentro de un país o en distintos países, quienes podrán contratar sin necesidad de estar en un contacto físico o de trasladarse hacia el lugar donde los bienes se producen. Sin embargo, esta ventaja es asimismo un desafío para el Derecho, por cuanto el comercio electrónico, desde el momento que no conoce fronteras, exige adecuar los diversos ordenamientos a fin de asegurar la eficacia de las relaciones jurídicas que se producen con ocasión de él. Siendo así, un país no puede legislar de manera aislada, sin considerar lo que sucede en los entornos comparados, especialmente en lo que concierne a los efectos que estas operaciones desarrollarán y por las exigencias que supone el funcionamiento de una economía interrelacionada a través de las redes electrónicas.

Dentro de los procesos de comercio electrónico es crítico el pago electrónico, especialmente para el pago del precio del bien y/o servicio objeto de las transacciones. El instrumento más utilizado al efecto es la tarjeta de crédito. Reviste relevancia analizar, describir e identificar los aspectos jurídicos esenciales de las relaciones jurídicas cruzadas que se producen en torno a la usabilidad de estos instrumentos, especialmente en lo que respecta a la responsabilidad de cada uno de los participantes en el proceso de pago, en los siguientes aspectos:

- a) La relación entre el comprador y el vendedor;
- b) La relación entre la entidad financiera y el comprador;
- c) La relación entre el banco emisor y el operador de la tarjeta de que se trate; y
- d) La relación entre el vendedor y el operador de la tarjeta.

Entre estas partes existen contratos relacionados, de modo tal que si se presenta una anomalía en cualquiera de las fases, el proceso de pago será abortado y, por ende, no será posible dar cumplimiento a la respectiva obligación.

Dilucidar cómo se comportan estos ejes de relaciones jurídicas –especialmente en cuanto a los derechos y obligaciones que de ellas nacen y la subsecuente responsabilidad–, es esencial para el desarrollo del comercio electrónico y constituye un novedoso aporte a la ciencia jurídica a nivel nacional, sobre todo si consideramos la importancia que tiene para la seguridad del tráfico la formulación de una clara comprensión de este nuevo fenómeno, todavía no suficientemente abordado por nuestra legislación y doctrina.

No obstante esto último, creemos que el carácter transversal de nuestro tema de investigación permite vincularlo directamente con cuatro áreas determinantes del conocimiento jurídico: con el Derecho Civil, en tanto su desarrollo supone realizar un análisis de la responsabilidad, a pesar de ser éste un derecho de aplicación supletoria; con el Derecho Comercial, habida consideración de la naturaleza de las relaciones que se producen entre las partes que intervienen y la calificación propia de al menos una de éstas (la entidad bancaria); con el Derecho del Consumidor, por la relación existente entre nuestro tema de estudio y la regulación de fondo aplicable a las cláusulas contenidas en los contratos celebrados, especialmente si destacamos las importantes asimetrías que existen entre las partes que participan de esta relación; y con el Derecho Informático, como área encargada de visualizar la forma en que se da la interacción entre el ordenamiento jurídico y las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante, TICs).

Precisamente, el análisis de cada una de estas relaciones es una de las razones que nos lleva a sostener la relevancia de nuestra investigación, que consiste en dar a conocer el estado de desarrollo de las soluciones jurídicas propuestas para estos problemas a nivel de nuestros tribunales y dilucidar

si su tratamiento ha sido realmente eficaz. Esto nos permite sostener que la investigación constituye un aporte doctrinario al desarrollo del sistema jurídico en general y del comercio electrónico en particular, y con ello contribuir a la entrada de Chile en la economía digital.

Nuestro trabajo de investigación se estructura en torno a cuatro capítulos. En el primero de ellos, y con la finalidad de fijar un marco conceptual, se analizará el comercio electrónico, su concepto, sus clases, la manera cómo se forma el consentimiento de las partes contratantes en este ámbito especial.

Con posterioridad, en el capítulo segundo, se analizarán de manera profunda los medios de pago empleados en el comercio electrónico, comenzando el análisis con aspectos generales del pago, para luego revisar los medios de pago electrónicos que existen, como los micropagos o las transferencias bancarias, además de la tarjeta de crédito, explicando particularmente la manera cómo opera este último. Asimismo, daremos noticia de cómo interactúan los nuevos modelos de comercio con los medios de pago.

En el capítulo tercero, se analiza la tarjeta de crédito bancaria: conceptos asociados, partes que intervienen, incorporando además un análisis acerca de los contratos que deben celebrar las partes que participan en las distintas fases de una operación. Esto nos permite dilucidar cuáles son los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de estas relaciones contractuales y que existen entre las partes. En el capítulo cuarto, central en este trabajo, se analizará la responsabilidad de los contratantes a consecuencia del pago electrónico con tarjetas de crédito.

Adicionalmente, en un anexo damos cuenta de los diversos fallos dictados por nuestros tribunales en relación con las tarjetas de crédito, analizando los aspectos generales de cada uno de ellos.

El método de investigación empleado consiste en la recopilación y revisión documental, comprendiendo la legislación, doctrina y sentencias disponibles, en general, sobre uso de los medios de pago electrónicos, considerando en especial la tarjeta de crédito, a fin de establecer los principales aspectos de relevancia jurídica para efectuar un diagnóstico del actual estado de la discusión e identificar las principales problemáticas jurídicas asociadas. Esta base nos permitirá enfrentar las siguientes etapas.

Posteriormente, analizamos las problemáticas jurídicas asociadas al pago electrónico con tarjeta de crédito, conservando siempre como eje

una consideración fundamental: aunque se trate de un tema novedoso, que guarda relación con el desarrollo de la técnica, las respuestas que desarrollemos a propósito de estas problemáticas, deben guardar relación con las soluciones que de manera general nuestra legislación civil provee para cuestiones tan tradicionales como son el incumplimiento contractual y la responsabilidad.