

**CÓDIGO TRIBUTARIO – ART. 97 N° 10 Y 19- LEY SOBRE IMPUESTO A LAS VENTAS  
Y SERVICIOS- ART. 53 Y 54  
(ORD. N° 1900 DE 25.09.2025)**

---

**Obligación de entregar la representación impresa o virtual de la boleta electrónica y/o comprobante de pago electrónico.**

1. De acuerdo con su presentación, respecto de operaciones concluidas a contar del 1° de mayo de 2025, el comprobante de pago electrónico, en los casos en que tenga valor de boleta, debido al modelo de emisión de documentos informado por el comercio (contribuyente), es otorgado automáticamente mediante una representación que puede ser entregada al cliente de forma física o virtual, en razón del dispositivo transaccional empleado por el comercio (contribuyente), pudiendo el cliente, según corresponda, decidir a su entero arbitrio si desea imprimir o no el comprobante o que este le sea enviado por algún medio electrónico.

A partir de la descripción anterior, en relación con la emisión de documentos en ventas presenciales, en lo fundamental solicita confirmar que:

- a) Respecto de XXXXX no se configura la infracción tributaria tipificada y sancionada por el N° 10 del artículo 97 del Código Tributario, ya que entiende que existe otorgamiento al generarse una representación virtual, a consecuencia de la interacción del medio de pago electrónico con la terminal transaccional o dispositivo POS.

Además, indica que la existencia de alguna circunstancia ajena al comercio (contribuyente) por la que el cliente no reciba el comprobante de pago, sea por errónea digitación del teléfono o del correo electrónico, negativa a entregar sus datos, entre otros, no hace responsable al comercio de ninguna infracción tributaria.

- b) La decisión del adquirente o beneficiario de no imprimir el comprobante de pago electrónico o de no entregar los datos para su envío o entrega por algún medio electrónico no configura la infracción tributaria tipificada y sancionada por el N° 19 del artículo 97 del Código Tributario, toda vez que dicho sujeto: /i/ Ha exigido el otorgamiento del documento tributario al emplear el medio de pago electrónico generándose de forma simultánea un archivo electrónico, y /ii/ Ha retirado el mismo al operar la entrega ficta o simbólica del documento, ingresando a su patrimonio, siendo titular de un derecho potestativo que le permite elegir si desea o no representarlo de forma impresa o requerir su envío o entrega por algún medio electrónico.
- c) La falta de representación material del comprobante de pago respecto del comercio no configura las infracciones tributarias tipificadas y sancionadas en el artículo 97 N°10 y N°19 del Código Tributario, respecto de operaciones concluidas 1° de mayo de 2025, toda vez que: /i/ La interacción del medio de pago electrónico con el dispositivo POS o terminal transaccional produce un archivo electrónico que representa en términos virtuales al comprobante de pago, cumpliéndose la obligación otorgar el documento tributario; y /ii/ El empleo del medio de pago electrónico al producir simultáneamente el comprobante permitirá dar por cumplida la obligación de exigir su otorgamiento, produciéndose el retiro del mismo en el momento en que el comprobante queda a disposición del tarjetahabiente pudiendo disponer de él a su arbitrio, ya sea que elija imprimirlo, si la opción está disponible, o recibirlo por algún medio electrónico.

2. Sobre el particular, es necesario tener presente que, en términos generales, De acuerdo con la letra b) del artículo 53 de la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios (LIVS), los contribuyentes de IVA deberán emitir boletas respecto de sus ventas o servicios realizados a consumidores finales.

Por su parte, el artículo 54 de la LIVS precisa que dichos documentos consistirán exclusivamente en documentos electrónicos, agregando que los comprobantes o recibos generados en transacciones pagadas a través de medios electrónicos tendrán el valor de boleta de ventas y servicios, en la forma y condiciones que determine el Servicio de Impuestos Internos mediante resolución.

Mediante la Resolución Ex. N° 176 de 2020 (complementada por la Resolución Ex. N° 76 de 2021), este Servicio impartió instrucciones en relación a la emisión del comprobante o “recibo de pago” generado en transacciones pagadas a través de medios electrónicos, como sustituto de la boleta de ventas y servicio.

A su turno, la Resolución Ex. N° 53 de 2025, que instruye sobre la obligación de los contribuyentes que operan con boletas electrónicas y/o comprobantes de pago electrónicos, por ventas y servicios realizados a través de canales presenciales a consumidores finales, de entregar la representación impresa o virtual de la boleta electrónica y/o comprobante de pago electrónico, distingue dos situaciones:

- a) En caso de recibir pagos con dinero en efectivo o transferencia bancaria el contribuyente vendedor o prestador del servicio deberá entregar al consumidor final la representación impresa o virtual de la boleta electrónica emitida.
- b) En caso de recibir pagos con tarjetas de débito, crédito, prepago u otros medios de pago electrónicos, el contribuyente vendedor o prestador del servicio deberá entregar al consumidor final la representación impresa o virtual de la boleta electrónica emitida o el comprobante de pago electrónico, dependiendo de su modelo de emisión de documentos.

La citada resolución entiende por entrega de la representación virtual, la puesta a disposición al consumidor final de la boleta electrónica emitida y/o del comprobante de pago electrónico a través de algún medio disponible para ello, como, por ejemplo, correo electrónico, mensaje SMS, aplicaciones de mensajería instantánea, fotografía, comunicación de campo cercano (NFC), Códigos QR, o cualquier otro medio disponible en el futuro que cumpla similares características.

En caso que la entrega de la representación de la boleta electrónica emitida y/o del comprobante de pago sea virtual, el contribuyente deberá contar con los medios para visualizar los documentos o comprobantes de pago electrónicos emitidos. Dicha visualización podrá realizarse a través del mismo dispositivo de emisión o bien a través de otro medio tecnológico disponible, como, por ejemplo, celulares, sitios web, aplicaciones, carpetas electrónicas, entre otros, de suerte que pueda ser requerida, en terreno, por este Servicio.

Finalmente, dispone que será responsabilidad del consumidor final exigir la representación impresa o virtual de los documentos indicados precedentemente, dependiendo del sistema o mecanismo que el contribuyente tenga habilitado.

3. Conforme lo anterior, y respecto de lo consultado, se informa que:

- a) El comprobante de pago electrónico, en los casos en que tenga valor de boleta, puede ser entregado al cliente de forma física o virtual, pudiendo el cliente decidir a su entero arbitrio si desea recibir el comprobante impreso o que este le sea enviado por algún medio electrónico.

Luego, no se configura la infracción tributaria tipificada y sancionada por el N° 10 del artículo 97 del Código Tributario si se ha entregado el comprobante de pago electrónico, sea su representación impresa o virtual.

Al efecto, se entenderá que existe entrega u otorgamiento al generarse una representación virtual, a consecuencia de la interacción del medio de pago electrónico con la terminal transaccional o dispositivo POS, que no puede ser posteriormente modificada, y siempre que cumpla con los requisitos indicados por el Servicio y la información se envíe a este último conforme a lo instruido.

- b) La existencia de alguna circunstancia ajena al comercio (contribuyente) por la que el cliente no reciba el comprobante de pago, sea por errónea digitación del teléfono o del correo electrónico, negativa a entregar sus datos, entre otros, no hace responsable al comercio de ninguna infracción tributaria, siempre y cuando el documento o comprobante de pago electrónico haya sido debidamente emitido en tiempo y forma.
- c) No se configura la infracción tributaria tipificada y sancionada por el N° 19 del artículo 97 del Código Tributario en caso que el adquirente o beneficiario determine no imprimir

el comprobante de pago electrónico, siempre y cuando solicite su representación virtual y opte por su envío por algún medio electrónico.

En efecto, si bien se entiende por entrega de la representación virtual “la puesta a disposición” al consumidor final de la boleta o comprobante electrónico, lo anterior es para efectos de cumplir la obligación del contribuyente de otorgar el respectivo documento tributario y del consumidor en cuanto a exigir su emisión, mas no cubre la obligación del consumidor de retirar la boleta o comprobante del local de conformidad con el N° 19 del artículo 97 CT, lo cual debe necesariamente efectuarse mediante una representación impresa o virtual.

De esta forma, en caso que el consumidor final opte por no solicitar la impresión del comprobante de pago, se configura la infracción tributaria tipificada y sancionada por el N° 19 del artículo 97 del Código Tributario en caso que determine no entregar los datos necesarios para el envío del comprobante de pago electrónico, por medio de correo electrónico, mensaje SMS, aplicaciones de mensajería instantánea, fotografía, comunicación de campo cercano (NFC), Códigos QR, o cualquier otro medio disponible en el futuro que cumpla similares características.

- d) Finalmente, resulta necesario señalar que, el empleo del medio de pago electrónico al producir simultáneamente el comprobante permite dar por cumplida la obligación del consumidor final de exigir su otorgamiento, pero adicionalmente debe cumplir con la obligación de retirarlo del local, ya sea que elija imprimirlo, si la opción está disponible, o recibirlo por algún medio electrónico, de forma tal que el no retiro del comprobante en los términos señalados, si configuraría la infracción del artículo 97 N°19 del CT para el cliente, de conformidad con lo establecido en el resolutive 6° de la mencionada Resolución N° 53.

**CAROLINA SARAVIA MORALES**  
**DIRECTORA (S)**

Oficio N° 1900 de 25.09.2025  
**Subdirección Jurídica**  
Depto. de Asesoría Jurídica