

LEY DE FRAUDE



Guía Práctica sobre la Ley de Fraude (Ley N° 20.009) que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago o transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.

El régimen de responsabilidad aplica a:

*Tarjetas de crédito
Tarjetas de débito
Tarjetas de Prepago
Cualquier otro sistema similar
Transacciones electrónicas*

¿Qué es extravío, hurto, robo o fraude?

Extravío: pérdida accidental de algo.

Robo o Hurto: apropiación de algo con/sin violencia o fuerza.

Fraude: uso de engaño o falsificación para obtener una ventaja o beneficio.

¿Qué es una transacción electrónica?

Es una operación digital que genera cargos, abonos o giros en cuentas bancarias corrientes, de depósito a la vista u otras similares, incluyendo pagos y cargos automáticos, transferencias electrónicas, avances en efectivo y giros en cajeros automáticos.



ES OBLIGACIÓN DEL CONSUMIDOR MANTENERSE INFORMADO Y DE LA ENTIDAD INFORMAR

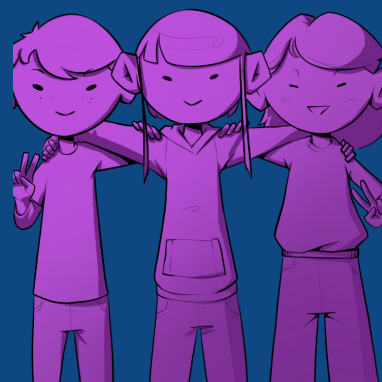
El deber de los Consumidores y Entidades Financieras:

Los consumidores deben:

- Informarse y tomar precauciones contra el uso indebido, fraude y otros riesgos de los medios de pago y autenticación.
- Notificar de inmediato operaciones sospechosas o no autorizadas a la entidad financiera para activar la protección de la Ley N° 20.009.

Las entidades financieras deben:

- Informar a los consumidores periódicamente, de manera clara, accesible y actualizada sobre la seguridad y el uso responsable de los medios de pago.
- Ofrecer canales de comunicación gratuitos y disponibles 24/7 para reportar extravío, hurto, robo o fraude, dejando registro.
- Asumir la responsabilidad por las operaciones posteriores al aviso del consumidor por extravío, hurto, robo o fraude.
- Responder por los daños causados por no cumplir los estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación definidos por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).



¿QUÉ HACER FRENTE A UN FRAUDE?

1 Avisar a tu entidad financiera

Apenas tomes conocimiento de extravío, hurto, robo o fraude, debes dar aviso a tu entidad financiera usando los canales de comunicación que tienen implementados para estos casos, los que deben operar las 24 horas.

2 Recepcionar el aviso

El emisor deberá entregarte un comprobante de recepción del aviso, que puede ser un número, código de recepción o identificador de seguimiento, incluyendo la fecha y hora del aviso. En caso que no te llegue este comprobante, no afectará la validez del aviso.

3 Bloquear

La entidad financiera, luego de la recepción de tu aviso, deberá bloquear de forma inmediata el respectivo medio de pago. Por lo tanto, no se podrán efectuar pagos o transacciones electrónicas.

Un aviso no es un reclamo:

- Un **aviso** es la comunicación inmediata a la entidad para bloquear el medio de pago y limitar tu responsabilidad.



- Un **reclamo** es la presentación formal que inicia el procedimiento de cancelación de cargos o restitución de fondos. Sin este reclamo no se gatilla la revisión de las operaciones ni los plazos legales para devolver el dinero.

4 Presentar un reclamo

Tendrás un plazo de 30 días hábiles, desde que realizaste el aviso, para presentar un reclamo por las operaciones que desconoces haber autorizado o consentido.

Este reclamo puede incluir operaciones realizadas en los 60 días corridos anteriores a la fecha del aviso.

5 Declaración jurada simple

Para hacer efectivo el reclamo, la entidad financiera te podría pedir una declaración jurada simple con el monto, fecha, producto y canal del fraude. Este se puede enviar a través de los medios físicos o digitales disponibles.

6 Denunciar

Denuncia en el Ministerio Público, Carabineros, PDI o tribunal criminal y entrega el comprobante a la entidad financiera antes del plazo de cancelación/restitución (30 días desde el aviso).

Sin comprobante, el banco retendrá los fondos hasta su entrega.

Presentado el comprobante, el banco tiene 24 horas para cancelar/restituir si los plazos ya vencieron.

Si no presentas el comprobante en 30 días corridos desde el aviso, se entenderá que te retractas del reclamo y no procederá la cancelación de los cargos o la restitución de los fondo.

Ten en cuenta que una constancia en comisaría virtual no constituye una denuncia. Una constancia no es una denuncia.



¿EN CUÁNTO TIEMPO RECUPERARÉ MI DINERO?

Si no hay sospecha de dolo o culpa grave del usuario, los plazos para cancelar cargos o restituir fondos son:

Para montos reclamados iguales o inferiores a 35 UF (aprox. \$1.367.000):

- La entidad debe cancelar/restituir dentro de 10 días hábiles desde el reclamo.
- Si es avance en efectivo o giros en cajero automático, el plazo es de 15 días hábiles.

Para montos reclamados superiores a 35 UF:

- Se cancelará/restituirá hasta 35 UF en el plazo anterior.
- El saldo restante se cancelará/restituirá en 7 días hábiles adicionales.

★ Si la entidad tiene antecedentes de dolo o culpa grave:

- Con antecedentes suficientes de dolo o culpa grave, la entidad puede suspender la devolución, informando al usuario los motivos en el mismo plazo de cancelación/restitución.
- Dentro de 3 días hábiles tras vencer este plazo, la entidad puede solicitar al juez de policía local mantener la suspensión. Esta solicitud se tramitará en 10 días hábiles.

★ Si el juez rechaza la solicitud de suspensión de la entidad financiera:

- Tras la notificación de la sentencia, la entidad debe restituir/cancelar los cargos reajustados con la tasa máxima convencional en 3 días hábiles. El consumidor puede solicitar una indemnización por perjuicios en el mismo proceso.
- Si la entidad sigue la demanda, debe restituir/cancelar al menos 35 UF en 3 días hábiles y demandar por el remanente, a menos que el juez ordene la restitución/cancelación total.

★ Si el juez acepta la solicitud de suspensión de la entidad financiera:

- Tras la notificación del tribunal, la entidad tiene 10 días (ampliables por otros 10) para demandar y solicitar la suspensión de pagos hasta la sentencia.
- Una vez admitida la demanda, la entidad debe notificar judicialmente al usuario en 5 días hábiles.
- Si el juez no acredita dolo o culpa grave, la entidad debe restituir en 3 días hábiles (con reajustes, intereses y costas). Si lo acredita, el usuario pierde la devolución. y debe cancelar comisiones, intereses y otros cargos, y los montos previos que hubiesen sido restituidos.

¿La entidad financiera puede objetar mi reclamo?

La entidad solo puede objetar el reclamo, si solicitó formalmente la declaración jurada y el consumidor no la presentó en los plazos legales, o si el consumidor no presentó el respaldo de la denuncia obligatoria a Carabineros, PDI u otro organismo competente, dentro de esos plazos.

La entidad no puede rechazar el reclamo por otros motivos, como:

- Que la declaración jurada no haya sido entregada en un formato específico (Word, PDF, etc.).
- Que el consumidor no acompañe documentos o antecedentes adicionales no exigidos expresamente por la ley.

Solo un juez de policía local puede determinar la existencia de dolo o culpa grave, no la entidad financiera.



DOLO O CULPA GRAVE



¿Qué es el dolo o culpa grave?

- El **dolo** se considera como la acción voluntaria y consciente de causar daño a otro. Como por ejemplo defraudar al banco fingiendo un fraude.
- La **Culpa Grave** es un acto negligente producido por falta de cuidado extremo. No contempla necesariamente la voluntad de dañar.

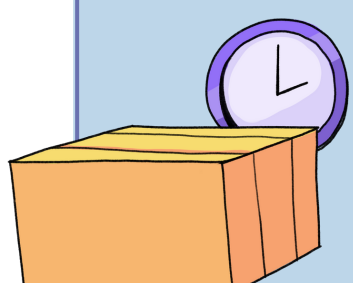


Se presumirá de dolo o culpa grave cuando:

- La operación desconocida haya sido exclusivamente entre cuentas del mismo titular, contratadas previamente.
- La operación desconocida haya sido entre cuentas del titular y su cónyuge/conviviente civil o parientes hasta segundo grado de afinidad o cuarto de consanguinidad.
- Los fondos se hayan enviado a cuentas registradas con al menos 48 horas de anticipación al desconocimiento de la operación, o hubo dos o más transferencias previas a esas cuentas antes de ese plazo.
- El consumidor haya admitido haber entregado sus claves voluntariamente a terceros, a sabiendas de que podrán ser usadas para giros o transacciones..
- El consumidor tenga una o más sentencias judiciales en los últimos cinco años, en la que se reconoció la existencia de dolo o culpa grave.
- La entidad financiera tenga indicios de coordinación maliciosa entre usuarios para reclamar operaciones.
- La entidad financiera tenga indicios de que el usuario realizó la operación reclamada en canales físicos.
- La operación desconocida se realizó con autenticación reforzada, es decir, se comprobó la identidad del usuario o se validó el uso de un medio de pago utilizando al menos dos factores de autenticación independientes y diferentes entre sí, que pueden ser de conocimiento, posesión o inherencia.

¿Qué ocurre si se acredita participación del consumidor en el fraude?

- Si una sentencia judicial determina que el consumidor participó en el delito, obtuvo un beneficio ilícito o actuó con dolo o culpa grave facilitando el hecho, se anulará la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos. Eventualmente, el usuario deberá cancelar comisiones, intereses y otros cargos y los montos previos que hubiesen sido restituidos.
- Esta decisión deberá ser informada al usuario dentro del plazo legal, incluyendo las justificaciones correspondientes.



PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Las entidades financieras pueden cobrarme intereses o comisiones por operaciones fraudulentas mientras se investiga?

No. Si el juez de policía local aprueba la solicitud de suspensión presentada por la entidad, mientras se investigue tu reclamo, la institución debe suspender el cobro de comisiones, intereses u otros cargos relacionados a esas operaciones.

2. ¿Quién me restituye los fondos si fui víctima de un fraude a través de una billetera electrónica o una plataforma de pago debido a la responsabilidad del proveedor de esos servicios?

La entidad financiera procederá a restituir al consumidor mientras que el proveedor deberá resarcir a la entidad por las pérdidas sufridas o los montos ya abonados para la devolución al consumidor.

3. ¿Puedo volver a presentar el reclamo si no alcancé a presentar los antecedentes solicitados en los plazos determinados por la ley?

Sí. Puedes presentar un nuevo aviso, pero solo si las operaciones denunciadas ocurrieron dentro de los 60 días corridos previos a esta nueva notificación.

4. ¿Tengo alguna obligación como consumidor para evitar fraudes?

Sí. La ley indica que debes informarte y adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para prevenir fraudes.

5. ¿Puedo contratar un seguro para cubrir fraudes que debe asumir la institución financiera?

No. La ley prohíbe expresamente que a las instituciones financieras ofrezcan seguros para cubrir fraudes cuyo riesgo debe asumir el banco.

6. ¿Puedo ser responsable si facilito mis claves voluntariamente a terceros y sufro un fraude?

Sí. Si entregas voluntariamente tus claves, consciente del riesgo, se presume que cometiste negligencia grave, por lo que podrías perder el derecho a la devolución de los fondos.

7. ¿Qué debo hacer si me notifican que mi caso va a juicio?

Debe acudir al tribunal y presentar su defensa, pruebas y documentos que respalden su reclamo o que acrediten que no cometió fraude.