

Todo lo que necesitas saber sobre la Nueva Ley de Fraudes

Ley de Fraude

Limita la responsabilidad del usuario de medios de pago y transacciones electrónicas ante el caso de extravío, hurto, robo o fraude.

➔ ¿A qué instrumentos aplica?

- Tarjetas de crédito
- Tarjetas de débito
- Tarjetas de pago con provisión de fondos
- Cualquier otro sistema similar
- También se aplicará a los fraudes en transacciones electrónicas

¿...y qué es una transacción electrónica?

Son operaciones financieras realizadas por medios electrónicos que originen:

- Cargos
- Abonos
- Giros de dinero

Ya sean desde cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares.

¿Qué hacer en caso de extravío, hurto, robo o fraude?

1 Avisar lo antes posible

Apenas te des cuenta, debes dar aviso a tu entidad financiera mediante los canales o servicios de comunicación para este efecto (ellos tienen la obligación de proveerlos en un régimen de funcionamiento 24/7 y acceso gratuito y permanente).

2 Recepción de aviso

La entidad financiera deberá darte un número o código de recepción del aviso o de su seguimiento, incluyendo la fecha y hora del aviso.

3 Bloqueo

La entidad financiera, luego de la recepción del aviso, debe proceder al bloqueo del medio de pago.

4 Envío de comprobante

La entidad financiera debe enviarte un comprobante, en forma expedita y mediante el canal elegido por ti, los datos de la recepción del aviso (fecha, hora y número de recepción o seguimiento).

Sobre tus derechos y deberes

■ Tienes hasta 30 días de plazo para identificar y reclamar las operaciones que hasta esa fecha se hayan realizado sin tu consentimiento.

■ Ese reclamo podrá incluir las operaciones realizadas hasta en los 120 días previos a la fecha del AVISO de fraude.

■ La entidad financiera será responsable de las operaciones realizadas con posterioridad al aviso y de sus consecuencias económicas

■ Cláusulas que ponen el deber de prueba sobre el usuario se entenderán por no escritas y no tendrán efecto.

Día que diste aviso del fraude



- La entidad financiera te enviará una alerta de fraude y deberá existir constancia de su recepción de tu parte.
- Apenas tomes conocimiento de estas operaciones y si las desconoces, debes avisar a la entidad financiera.
- Es la entidad financiera quien debe probar que dicha operación fue autorizada por ti. El sólo registro de la operación no bastará para este efecto.

¿Cuándo te devuelven el dinero en caso de haber sido defraudado?

Cancelación de cargos o restitución de fondos

La entidad financiera tiene 5 días hábiles desde el aviso para la cancelación de los cargos o restitución de los fondos.

35UF

La entidad financiera puede, si recabare antecedentes que acrediten dolo o culpa grave del "usuario", ejercer ante un juez de policía local, las acciones correspondientes. Cualquiera sea el caso la entidad financiera debe notificar su decisión al "usuario".

La entidad financiera tiene 5 días hábiles para restituir o cancelar los cargos hasta 35 UF.

La entidad financiera tiene 7 días hábiles más para cancelar o restituir los fondos sobre las 35 UF.

El juzgado de policía local competente es el correspondiente al domicilio del "usuario"

Si el juez declara por sentencia firme o ejecutoriada que **no hubo dolo o culpa grave del usuario** la entidad financiera queda obligada a restituir al usuario el saldo retenido reajustado por la TMC. Si el juez declara por sentencia firme o ejecutoriada que **si hubo dolo o culpa grave del usuario** quedará sin efecto la cancelación de cargos o restitución de fondos por parte de la entidad financiera.



¿Te pueden obligar a contratar un seguro?

Las entidades financieras **NO** podrán ofrecer seguros para cubrir los riesgos que según esta Ley ellos deben asumir.

www.cmfchile.cl