/Carey

Junio de 2020

SERNAC COMIENZA PROCESO DE FISCALIZACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA NUEVA LEY Nº 20.009 QUE LIMITA LA RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS ANTE FRAUDES

La nueva Ley Nº 21.234 , que modifica y sustituye a la ley Nº 20.009 , entró en vigencia el pasado 29 de mayo de 2020. Su normativa pretende entregar más protección a los usuarios y ampliar la responsabilidad de las entidades financieras ante fraudes en tarjetas de pago y transacciones electrónicas.

Al respecto, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha iniciado un proceso de fiscalización para monitorear (i) la forma en que las instituciones están informando los nuevos derechos a los consumidores y (ii) la forma en que se está reduciendo el valor de los seguros antifraudes respecto a aquellos riesgos que la nueva Ley ya cubre.

Nuevos derechos para los consumidores

1.1. Plazos de devolución de dineros defraudados

En virtud de la Ley Nº 20.009, si una persona es víctima de un fraude en sus tarjetas de pago o transacciones electrónicas, las entidades financieras deberán restituir el dinero o cancelar el cobro de las operaciones desconocidas por el consumidor dentro de un plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento (“UF”).

Respecto del monto superior a 35 UF, el emisor tendrá 7 días adicionales para cancelarlos, restituirlos, o demandar al usuario ante el juez de policía local correspondiente, si existieren antecedentes que permitieran desprender la existencia de dolo o culpa grave del usuario. En dicho caso, se debe notificar al usuario de la decisión adoptada.

1.2. Bloqueo de productos inactivos de los consumidores

Esta alerta legal es proporcionada por Carey y Cía. Ltda. con fines educativos e informativos únicamente y no pretende ni debe interpretarse como asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43.
Las Condes, Santiago, Chile.
www.carey.cl

Como medida preventiva de fraudes, la Ley obliga a las entidades financieras a bloquear los productos inactivos de los consumidores, cuando transcurran más de 12 meses consecutivos sin que el producto sea utilizado, previa notificación de esta situación al usuario.

1.3. Publicación semestral de registro de fraudes

Con el fin de que los consumidores tomen una decisión de consumo informada, la Ley exige que las empresas publiquen semestralmente, en su portal web, un registro de todos los fraudes que sufrieron los consumidores, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones.

Prohibición de ofrecer seguros contra fraudes a los consumidores

La nueva Ley prohíbe a las entidades financieras ofrecer seguros contra fraudes a los consumidores cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que deban asumir de acuerdo a la nueva Ley.

El SERNAC se encuentra fiscalizando que las compañías no continúen cobrando por seguros antifraudes previamente contratados por los usuarios. Así, en caso de existir coberturas adicionales, las entidades deben reducir el costo de la prima de forma proporcional, sin perjuicio del derecho del consumidor a renunciar a su seguro antifraude.

Estadísticas y acciones iniciadas por el SERNAC ante fraudes

En lo que va del año 2020, el SERNAC registra más de 8.300 reclamos relacionados con fraudes financieros.

Desde el año 2018 a la fecha, el Servicio ha iniciado 13 procedimientos frente a situaciones de falta de respuesta a los consumidores por fraudes de clonación y suplantación, consistentes en mediaciones, nuevos procedimientos voluntarios colectivos y acciones colectivas.

Autores: Guillermo Carey; Aldo Molinari; Eduardo Reveco; Kureusa Hara