

30/05/2024

# ALERTA LEGAL

---

**MODIFICACIÓN DE LEY DE  
FRAUDES DE TARJETAS**

Con fecha 30 de mayo de 2024, fue publicada en el Diario Oficial la ley N° 21.673, que modifica diversos cuerpos legales para combatir el sobreendeudamiento.

Dentro de las disposiciones de la norma, se modifica la Ley 20.009, que “*establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude*” (“Ley de Fraudes de Tarjetas”). Entre las modificaciones a la Ley de Fraudes de Tarjetas, destacamos las siguientes:

- 1) Plazo para desconocer operaciones: La Ley de Fraudes de Tarjetas establece, actualmente, que pueden desconocerse operaciones realizadas dentro de los 120 días anteriores a la fecha del aviso que el usuario haga al emisor. **Este plazo se reduce a 60 días.**
- 2) Procedimiento de reclamo:
  - Se faculta al emisor a exigir que el usuario suscriba una declaración jurada simple que indique el monto reclamado, la fecha de la operación, así como el producto y el medio a través del que se realizó el fraude.
  - Para la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, **se exige al usuario realizar una denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros, PDI o un tribunal con competencia penal**, debiendo entregar un respaldo al emisor.
    - Si no se entrega el respaldo, el emisor debe retener los fondos hasta la presentación del respaldo.
    - Si transcurren 30 días corridos desde el reclamo, sin que se presente el respaldo, se entiende que el usuario se retracta de su reclamo.
- 3) Umbral de restitución: Se reemplaza el umbral de restitución de 35 UF contemplado actualmente. En su lugar, **un reglamento definirá uno o más umbrales de restitución**. Estos umbrales no pueden ser inferiores a 15 UF ni superiores a 35 UF. El reglamento debe dictarse dentro de los 6 meses siguientes a la publicación de la ley, y en el intertanto continuará vigente el umbral de 35 UF.
- 4) Plazo de restitución de fondos: **El plazo de restitución de los fondos reclamados, hasta el umbral, se incrementa de 5 a 10 días hábiles**, contados desde la fecha del reclamo o desde que se hubiera producido el daño patrimonial. En caso de que la operación reclamada consistiere en giros en avances en efectivo o cajeros automáticos, el plazo será de 15 días hábiles.
- 5) Suspensión de restitución de fondos: **Los emisores podrán suspender la cancelación de cargos y/o restitución de fondos si hubiere antecedentes suficientes de la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario**. El emisor deberá solicitar al juez de policía local competente, una autorización para mantener la suspensión de la cancelación de cargos y/o restitución de fondos, la que será otorgada cuando el emisor acompañe comprobantes que constituyan una presunción grave de que hubo dolo o culpa grave por parte del usuario, o concurra alguna de las presunciones de culpa grave o dolo contempladas en la ley.

- 6) Presunciones de culpa grave o dolo: Se contempla un catálogo de circunstancias en que se presumirá el dolo o culpa grave del usuario.
- 7) Estándares mínimos de seguridad: La CMF, por norma de carácter general, deberá: (i) establecer estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación; y (ii) **determinar los supuestos de uso y transacciones en que resulte obligatorio el uso de autenticación reforzada**. Se contempla un plazo de 12 meses desde la publicación de la ley para que la CMF dicte esta regulación.
- 8) Deber de información del usuario: Se contempla el deber de los usuarios de informarse y adoptar las medidas necesarias para prevenir fraudes. También se establece que los emisores deberán proporcionar, de manera periódica, clara, accesible y actualizada, toda la información necesaria sobre las medidas de seguridad y las instrucciones de uso seguro a sus usuarios.

## CONTACTO



**Juan Antonio Parodi**  
Socio



**Sergio Balharry**  
Asociado