

Resumen Ley 21.234

ÁMBITO Y ALCANCE:

La modificación a la ley N° 20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios por operaciones realizadas con medios de pago extraviadas, hurtadas o robadas, (tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, emitidas tanto por entidades fiscalizadas por la CMF como no fiscalizadas.

La ley extendió su ámbito no solo a las tarjetas antes descritas sino que a los fraudes por medios electrónicos en cualquier tipo de transacción de abono o giros de cuentas corrientes, TEF, Giros en Cajeros Automáticos, depósitos a la vista, tarjetas de pago o provisión de fondos efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar.

Para efectos de esta ley, las tarjetas de pago y sistemas de transacciones electrónicas se designarán en forma conjunta como “medios de pago”.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y REGISTRO

Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso al Banco para su registro y bloqueo de los medios de pago.

- Para la comunicación del usuario, el emisor o prestador del servicio financiero deberá proveer al usuario, todos los días del año, las veinticuatro horas del día, de canales o servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan efectuar y registrar los referidos avisos.
- Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al usuario un número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso.
- Deberá el emisor proceder de inmediato al bloqueo respectivo del medio de pago, en lo referido a su funcionalidad para efectuar pagos o transacciones electrónicas.
- Además, el emisor deberá enviar al usuario, de la manera más expedita posible, y a través del medio que el usuario hubiere acordado o registrado con el respectivo emisor, una comunicación que incluya el número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso.
- En el caso de que los medios de pago sean utilizados con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, el emisor será responsable de tales operaciones y sus consecuencias económicas.

OBLIGACIONES DEL EMISOR

- Los emisores, operadores, comercios y otros establecimientos afiliados a un sistema de tarjetas de pago, deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos de robo, hurto o extravío de los “medios de pago” contenidos en esta ley y de acuerdo a la normativa del Sernac Art 23.
- En el caso de los emisores u operadores, según corresponda, dichas medidas de seguridad deberán considerar, al menos, lo siguiente:
 - a) Contar con sistemas de monitoreo que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del usuario.
 - b) Implementar procedimientos internos para gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de monitoreo.
 - c) Identificar patrones de potenciales fraudes, conforme a las prácticas de la industria y recomendaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.
 - d) Establecer límites y controles en los diversos canales de atención que permitan mitigar las pérdidas por fraude. Los referidos límites y controles deberán basarse en consideraciones de riesgo objetivas, generales y no discriminatorias, en relación con la naturaleza del medio de pago y la clase de operaciones que permita efectuar.
- En relación con las operaciones no autorizadas incluidas en el reclamo, se considerará especialmente la circunstancia de que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones

Resumen Ley 21.234

sospechosas, y que exista constancia de su recepción por parte del usuario, conforme al contrato de prestación de servicios financieros correspondiente.

- Las cláusulas de los contratos que impongan el deber de prueba sobre el usuario, por operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, no producirán efecto alguno y se tendrán por no escritas.
- El emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley.
- En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre.
- El solo registro de las operaciones por parte del Banco no bastará, necesariamente, para demostrar que esta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito.
- Los emisores deberán bloquear todos aquellos medios de pago que se encuentren inactivos por más de 12 meses consecutivos. En el caso de que procedan a bloquear algún medio de pago, ello deberá ser notificado al usuario con un número de registro y un mecanismo que de fe de su entrega al usuario.
- Los emisores (entidades fiscalizadas por CMF y no fiscalizadas) deberán informar semestralmente, en sus respectivos sitios electrónicos, acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por el presente cuerpo legal, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones. Además, deberán enviar la información de manera desagregada a la Comisión para el Mercado Financiero.”.

DEL PAGO O RESTITUCIÓN DE MONTOS

- El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento y tendrá 7 días hábiles adicionales más para montos sobre 35 UF. debiendo notificar al usuario la decisión que adopte el emisor a través de un mecanismo expedito de comunicación, disponible los 365 días del año y 24X7 en donde quede registro de la notificación y entrega.