



Robos y fraudes en el uso de tarjetas e instrumentos financieros

Explica la ley que limita la responsabilidad del cliente en las causas por delitos financieros.

Rosa notó algo extraño en su cuenta corriente. Al parecer alguien giró dinero de su tarjeta de débito de manera ilegal. ¿Qué dice la ley sobre hechos como este?

◦ ¿Qué regula la ley?

Regula la responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de servicios financieros. Se incluyen tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile, así como también las tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de esos organismos, salvo que una ley expresamente las excluya.

◦ ¿Qué pasa con las transacciones electrónicas?

Las disposiciones de la ley también se aplican a los fraudes en transacciones electrónicas (operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares)

◦ ¿Cómo el usuario se acoge a la limitación de responsabilidad por hurto, robo, extravío o fraude?

El usuario debe dar aviso oportuno al emisor.

◦ ¿Qué obligaciones tienen las empresas de servicios financieros?

Las empresas deben proveer al usuario, todos los días del año, las veinticuatro horas del día, de canales o servicios de comunicación gratuitos y permanentes.

En cuanto se dé el aviso, el emisor debe entregar al cliente un número, un código de recepción del aviso o un identificador de seguimiento y debe indicar la fecha y hora del aviso. El bloqueo respectivo del medio de pago debe hacerse de inmediato.

◦ ¿Qué pasa si alguien que no es el titular sigue usando los productos después de que el titular dio aviso del robo, hurto o fraude?

En ese caso, la responsabilidad es de la entidad financiera.

◦ ¿Cómo se tramitan los procesos?

Se tramitan ante el juzgado de policía local. Si hay delito, las causas las investiga el Ministerio Público (Fiscalía) en el marco de la competencia de la justicia penal.

◦ ¿Y si las operaciones fueron hechas antes del aviso?

El cliente deberá reclamar a la entidad financiera por operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización en el plazo de 30 días hábiles después del aviso. El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso. La empresa debe cancelar los cargos o restituir los fondos por las operaciones dentro de cinco días hábiles cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento. Respecto de montos superiores a dicha cifra, el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlo, restituirlos o ejercer las acciones legales ante el juzgado de policía local correspondiente, en las que persiga la eventual responsabilidad del cliente.