

News Alert

Financiero

**PROMULGACIÓN DE LEY QUE
LIMITA LA RESPONSABILIDAD
DE LOS TITULARES O USUARIOS
DE TARJETAS DE PAGO Y
TRANSACCIONES
ELECTRÓNICAS EN CASO DE
EXTRAVÍO, HURTO, ROBO O
FRAUDE.**

3 de junio de 2020

Promulgación de ley que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude

Con fecha 29 de mayo de 2020 entró en vigencia la Ley N° 21.234, que sustituye el actual régimen de limitación de responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas contenido en la Ley N° 20.009 del año 2005.

Este nuevo régimen regula la responsabilidad de los intervinientes (i) en las operaciones efectuadas con tarjetas de pago (crédito, débito y con provisión de fondos previa), y (ii) en transacciones electrónicas, entendiéndose por tales aquellas efectuadas 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.

Los usuarios y titulares de los medios de pago con los que se realicen operaciones y transacciones mediando hurto, robo, extravío o fraude, en su caso, podrán limitar su responsabilidad, para lo cual deberán dar aviso oportuno de ello al respectivo emisor o prestador del correspondiente servicio financiero. Para estos efectos, la Ley distingue dos situaciones:

- Tratándose de transacciones efectuadas con posterioridad al aviso, ellas serán de responsabilidad del respectivo emisor o prestador del servicio financiero, quedando el usuario liberado de cualquier responsabilidad de tales operaciones posteriores, sin perjuicio de la responsabilidad penal que pudiere corresponderle al usuario con motivo del extravío, hurto, robo o fraude respectivo.
- Tratándose de transacciones realizadas con anterioridad al aviso, el usuario deberá reclamar de ellas al respectivo emisor o prestador del servicio financiero dentro del plazo de 30 días hábiles siguientes al aviso, pudiendo reclamar de operaciones realizadas hasta 120 días corridos anteriores a la fecha del aviso. Respecto de las operaciones anteriores, la Ley señala que “se considerará especialmente la circunstancia de que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario”.

Asimismo, la Ley señala que el emisor o prestador del servicio financiero deberá poner a disposición de sus usuarios, todos los días del año, las 24 horas del día, canales de comunicación para que los usuarios puedan cumplir con su obligación de aviso oportuno. Una vez efectuado el aviso de hurto, robo, extravío o fraude, el emisor o prestador del servicio financiero deberá proceder a bloquear de inmediato el medio de pago respectivo y deberá enviar un comprobante al usuario con un número o código verificador de su aviso, su fecha y hora.

Adicionalmente, la Ley dispone que cualquier norma contractual que imponga la carga de la prueba sobre el usuario no producirá efecto alguno.

Para mayores antecedentes, el texto de la Ley está disponible en el siguiente link:

<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1145840>.

Contactos

Francisco Javier Illanes
fjillanes@cariola.cl

Juan Antonio Parodi
jparodi@cariola.cl

Marco Antonio Aravena
maravena@cariola.cl