CLAUSSEN & VELASCO

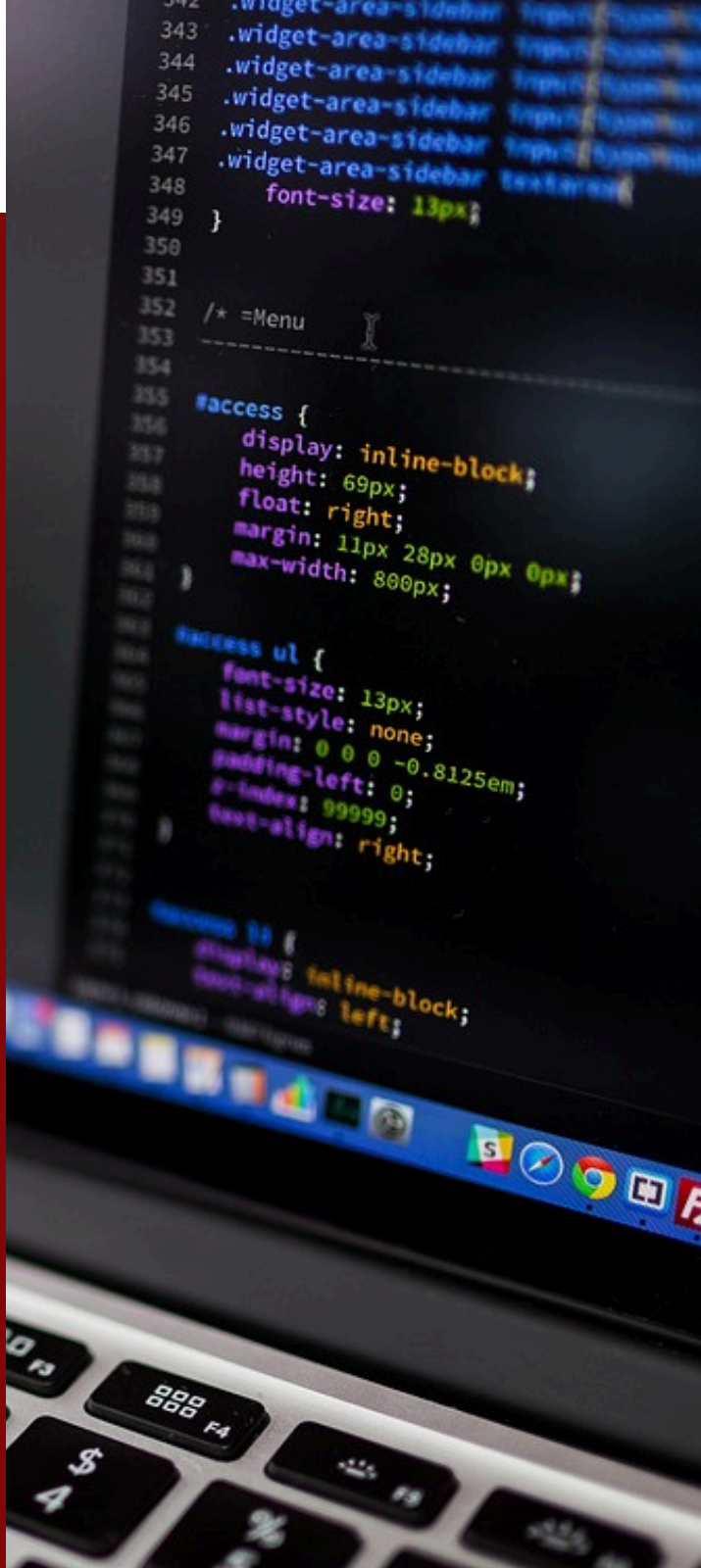
ABOGADOS

¿Qué dice

la modificación a la ley de fraudes bancarios?

La Ley N° 20.009, más conocida como la Ley de Fraudes, fue modificada de forma significativa mediante la promulgación de la Ley N° 21.234.

¿Cuáles son esos cambios?



- **Inversión de la carga de la prueba:** El banco quien debe demostrar si el cliente o usuario participó en el fraude cometido mediante el uso de sus productos (cuentas corrientes, tarjetas, etc.).

- **Obligación de plataforma de denuncias**: Los bancos deben mantener una plataforma permanente para la recepción de denuncias por fraude.

- **Restitución inmediata de fondos:** Obligación de restituir de inmediato los montos denunciados, con ciertos topes máximos.

- **Instancia judicial para retención de montos**: Mecanismo judicial ante el Juez de Policía Local para que el banco solicite la retención de montos que deba devolver o la devolución de los ya entregados.

- **Prohibición de seguros contra fraude:** Se prohíbe a los bancos ofrecer seguros de protección contra fraudes a sus clientes.

- **Nuevos delitos asociados al fraude bancario:** Catálogo de delitos específicos con penas privativas de libertad y multas.

Con la nueva normativa, la carga de la prueba se invierte: Ahora es el banco quien debe acreditar si el cliente tuvo participación en el fraude. Asimismo, se obliga a las entidades financieras a contar con plataformas disponibles las 24 horas del día para recibir denuncias, las cuales deben generar un número de caso y un registro del mismo. Ante una denuncia, la institución bancaria debe proceder al bloqueo inmediato de los productos.

El banco debe reembolsar los montos defraudados dentro de los siguientes plazos:

- 5 días hábiles bancarios, si el monto defraudado es igual o inferior a 35 Unidades de Fomento (UF).
- 12 días corridos, si el monto supera las 35 UF.

Suspensión del reembolso: intervención judicial.
La nueva ley permite al banco suspender el pago únicamente si existen antecedentes suficientes que acrediten culpa o dolo del cliente. En tal caso, deberá presentar una solicitud ante el Juez de Policía Local, dentro del mismo plazo de cinco o doce días según corresponda. Sin embargo, solo podrá retener el monto que exceda las 35 UF.

Será el juez quien determine si la solicitud del banco tiene fundamentos. Si no los hay, deberá ordenar el reembolso completo, junto con el pago de intereses penales, reajustes y costas del juicio.
El cliente no necesita asistencia legal para defenderse frente a esta solicitud de retención, ya que se aplican las normas de la Ley del Consumidor. No obstante, en la práctica, los bancos judicializan casi todos los fraudes que superan el límite de 35 UF, forzando a los consumidores a someterse a un procedimiento judicial completo —con todas sus instancias recursivas— para recuperar sus fondos.

Prohibición de seguros y nuevas responsabilidades penales.
Con la nueva legislación, son los bancos los responsables de garantizar la seguridad de sus productos financieros.
Adicionalmente, la Ley N° 21.234 introduce nuevos delitos relacionados con el fraude bancario, con penas que van desde 541 días hasta 5 años de prisión, además de multas de hasta el 300% del monto defraudado. Los delitos incluyen:

1. Falsificación de tarjetas de pago.

2. Uso, venta, exportación, importación o distribución de tarjetas de pago falsificadas o sustraídas.

3. Negociación, en cualquier forma, de tarjetas de pago falsificadas o sustraídas.

4. Uso, venta o distribución de datos o números de tarjetas de pago para permitir que terceros realicen operaciones no autorizadas.

5. Negociación de datos, números de tarjetas, claves u otras credenciales de seguridad con fines fraudulentos.

6. Uso malicioso de tarjetas, claves u otras credenciales bloqueadas.

7. Suplantación de identidad del titular ante emisores, operadores o comercios afiliados.

8. Obtención fraudulenta de pagos indebidos, mediante simulación, provocación intencionada o tergiversación de hechos.

CLAUSSEN & VELASCO
ABOGADOS

"La Ley N° 21.234 representa un avance sustancial en la protección de los usuarios de productos financieros, estableciendo reglas claras que fortalecen su posición frente a fraudes y abusos. Sin embargo, su eficacia dependerá de una vigilancia constante sobre los sistemas de seguridad de las instituciones bancarias y de una evolución legislativa que se mantenga a la par de las nuevas modalidades delictuales. Todos los cambios presentes y futuros deben tener como finalidad última brindar confianza y seguridad a los clientes del sistema financiero."

Myriam Baher
Asociada