

En cualquier caso, 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.**

Asimismo, 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 la Ley de Fraudes Electrónicos.**

En términos generales, la ley ordena que los emisores comerciales deberán adoptar **todas las medidas de seguridad necesarias para prevenir** la comisión de los ilícitos descritos en esta ley.



SI USTED FUE AFECTADO, NO DUDE EN COMUNICARSE



ATENCIÓN WEB

WWW.FISCALIADDELCONSUMIDOR.CL



ATENCIÓN PRESENCIAL

ARTURO PRAT 696, EDIFICIO CENTENARIO,
PISO 4, OFICINA 423, TEMUCO.



ATENCIÓN TELEFÓNICA

452 606395

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

Fiscalía del Consumidor A.C.

CONOZCA SUS DERECHOS



Ley de Fraudes Electrónicos



Fiscalía del Consumidor



@delFiscalia



Fiscalia del Consumidor

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

"Proyecto ejecutado con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores administrado por el SERNAC".

En mayo de 2020 se promulgó la ley 21.234 que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, conocida popularmente como **Ley de Fraudes Electrónicos**. Esta ley reformó la ley 20.009 del 2005 e incorpora mejoras introducidas por la ley 21.595, de delitos económicos.

En lo medular, la **Ley de Fraudes Electrónicos** establece que los titulares y usuarios de los medios de pago de los bancos y tiendas comerciales podrán limitar su responsabilidad, **dando aviso oportuno al emisor, apenas tomen conocimiento de haber sido víctimas de un delito.**

En el caso de que los medios de pago sean utilizados con **POSTERIORIDAD** al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, el emisor, banco o casa comercial, **será el responsable de tales operaciones y sus consecuencias económicas.**

En caso de ocurrir los delitos **ANTES** del aviso, los usuarios deberán reclamar al emisor aquellas operaciones respecto

de las cuales desconocen haber otorgado su autorización o consentimiento, **en el plazo de 30 días hábiles siguientes al aviso.**

El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario.

El emisor o prestador del servicio financiero de pagos electrónicos, **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, **procediendo de inmediato al bloqueo respectivo del medio de pago, en lo referido a su funcionalidad para efectuar pagos o transacciones electrónicas.**

