

**Ley 21.234**

**Nuevo régimen de limitación de responsabilidad por uso no autorizado de medios de pago.**

¿**Qué dice la ley?** Se declara la responsabilidad de los bancos por fraudes bancarios que afectan a los usuarios, asegurando la seguridad en el consumo de bienes y servicios.

¿**En qué casos aplica la ley?** En caso de que robo de dinero en cuentas bancarias, ya sea por vía de transferencias bancarias, fraudes, llamados de estafa, solicitudes de claves secretas, etc.

Aplica a todas las tarjetas de pago, como así también, a todas las transacciones electrónicas. **Desde que fecha aplica esta ley:** Desde el día 29 de mayo de 2020.

**Plazo usuarios:**

- **Tratándose de operaciones posteriores al aviso:** El usuario o titular quedará exento de responsabilidad, debiendo responder de ellas el emisor respectivo.
- **Para operaciones anteriores al aviso:** El usuario o titular tendrá un plazo de 30 días hábiles siguientes al aviso, para reclamar de ellas, pudiendo referirse a operaciones realizadas hasta 120 días corridos anteriores a la fecha del aviso.

**Plazos restitución:**

- **Los fondos reclamados sean por un monto igual o menor a UF 35:** El emisor debe cancelar el cargo o restituirlo en su totalidad dentro de 5 días hábiles desde el reclamo.
- **Los fondos reclamados sean por un monto superior a UF 35:** El emisor debe cancelar o restituir la suma de 35 UF dentro de 5 días hábiles desde el reclamo. Respecto al monto restante, el emisor tendrá 7 días adicionales para cancelarlo, restituirlo o iniciar un procedimiento ante el Juzgado de Policía Local competente, con el fin de acreditar que el usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito del mismo o que actuó con dolo o culpa grave facilitando su comisión. En el caso de lograr acreditarse dicha situación, el juez procederá a dejar sin efecto la cancelación de los cargos o la restitución de fondos.

**Cambio de carga probatoria:** El Banco tiene la carga de acreditar ante un Tribunal si el cliente participó o no del fraude.

Si se determina dolo, cuestión difícil de demostrar, el emisor (banco) no restituirá los fondos.

**Consecuencias fácticas:** Los bancos estarán 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.