

## ALERTA CHILE

### LEY 21.234

Con fecha 29 de mayo de 2020, se publicó en el Diario Oficial y entró en vigencia, la Ley N°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. Esta ley modifica la Ley N°20.009, ampliando su ámbito de aplicación y estableciendo un nuevo régimen de limitación de responsabilidad por uso no autorizado de medios de pago.

La ley se aplica a los usuarios o titulares de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, salvo disposición en contrario. Asimismo, se aplica a los fraudes en transacciones electrónicas, entendiéndose por tales las operaciones efectuadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en distintos tipos de cuenta.

En virtud de esta ley, los usuarios pueden limitar su responsabilidad, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso al emisor tan pronto tomen conocimiento de un extravío, robo, hurto o fraude que afecte a sus medios de pago. Inmediatamente después de recibido este aviso, el emisor debe proceder a su bloqueo. El emisor será responsable de las transacciones que se realicen posterior a éste aviso. Tratándose de operaciones anteriores al aviso, el usuario 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. Corresponderá al emisor probar que la operación reclamada fue autorizada por el usuario y se encuentra registrada a su nombre.

El emisor deberá proceder a la cancelación de cargos o restitución de fondos dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha del reclamo, si su monto reclamado es inferior a 35 Unidades de Fomento (UF). Si el monto reclamado fuere superior a 35 UF, el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos, o demandar al usuario ante el juez de policía local competente, si de su

estudio se desprende la existencia de dolo o culpa grave del usuario. El emisor debe notificar al usuario la decisión que adopte, y la resolución de dicha acción determinará si finalmente corresponde o no al emisor efectuar las restituciones reclamadas.

Adicionalmente, la ley establece obligaciones y/o prohibiciones a los emisores, tales como: a) la prohibición 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; b) la obligación de adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de ilícito; c) la obligación de bloquear todos aquellos medios de pago que se encuentren inactivos por más de 12 meses consecutivos, notificando al usuario respectivo; d) informar trimestralmente en sus sitios web, acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por la nueva ley, montos involucrados y plazos de respuesta. Por último, la ley establece sanciones penales a ciertos delitos vinculados al uso fraudulento de medios de pago.



**Martina Bennewitz**  
Abogada  
Montt Group Chile

*\*Esta alerta fue preparada por Montt Group SpA solo para fines educativos e informativos y no constituye asesoría legal.*

Av. Los Conquistadores 1700, Piso 11 y 26  
Providencia, Santiago, Chile  
Tels: +56 2 25446800  
monttcia@monttcia.cl  
www.monttgroup.com