

¡Promovemos lo información clara y oportuna!

Ley del Consumidor y Fraude Bancario

Juzgado de Policía Local



La Ley del Consumidor 19.496 entró en vigencia el 24 de marzo del 2022, estableciendo nuevos derechos a los usuarios, extiende de 3 a 6 meses la garantía legal por fallo de productos, crea nuevos beneficios para las y los usuarios en el área automotriz y educacional.

¿Quién es consumidor?

Es cuando una persona adquiere un bien o servicio, convirtiéndose en destinatario final. De esta manera, satisface necesidades privadas y personales.

También, es consumidor quien pese a no haber adquirido (es decir, no pagó), pero usó o disfrutó de un bien o servicio (ejemplo: invitados a comer a la casa del consumidor que adquirió productos en mal estado en el supermercado).



¿Quién no es consumidor?

No es considerada consumidor la persona que realiza una compra pero esta no califica como destinatario final, sino como revendedor (ejemplo: persona que compra 10 televisores y/o 15 computadores, para luego venderlos)

LOS DERECHOS DE LAS LEYES DE CONSUMO SON IRRENUNCIABLES
ANTICIPADAMENTE PARA LOS CONSUMIDORES.

Derechos del Consumidor

- **Derecho a elegir libremente un determinado bien y/o servicio.** El silencio del consumidor no constituye aceptación en los actos de consumo. Se deben celebrar actos de consumo con el comercio establecido.
- **Derecho a la información oportuna y veraz sobre los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor, es decir,** su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.
- **Derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios.** Corresponde a la protección de la salud y el medio ambiente que implica el deber de adoptar las medidas necesarias para evitar riesgos derivados del uso o consumo de los bienes o servicios.
- **Derecho a garantía, cambio, devolución del dinero o reparación.**
- **Derecho a la reparación e indemnización,** adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.
- **Derecho a la renovación o reposición de una tarjeta,** sin cambiar las condiciones contratadas, ni tampoco a la imposición de un nuevo contrato.

Otros Derechos del Consumidor

- **Derecho a retracto:** Es lo excepcional, no la regla general en los casos siguientes:
 - (a) Compras en una reunión convocada por el proveedor y que en el mismo día el consumidor deba aceptar.
 - (b) En la contratación a distancia (compras por Internet y por teléfono), salvo servicios y ciertos bienes que por su naturaleza no pueden ser devueltos ya que se deterioran).
 - (c) En las compras presenciales donde el consumidor no tuvo acceso directo al bien.
 - (d) En los servicios de educación superior, en el primer año de carrera.

GARANTÍA LEGAL

- La LPC reconoce que el consumidor puede siempre optar a: cambio del producto, devolución de lo pagado o reparación gratuita.

Requisitos:

- a) Acreditar la compra con la boleta respectiva.
- b) Que el bien o producto tenga un defecto (no hay garantía legal por cambio de expectativas o cambio de opinión del consumidor).
- c) Que el defecto del bien o producto no sea imputable al propio consumidor.



- **Plazo:** 6 meses desde que se recibió el producto (antes la garantía legal era de 3 meses).



- **Nueva regla de garantía legal para vehículos nuevos:** el proveedor deberá proporcionar al consumidor otro vehículo de similares características mientras dure la reparación, cuando el ejercicio de la garantía conlleve privarlo de su uso por más de 5 días hábiles.



INFRACCIONES A LA LPC

- ¿En qué plazo prescriben las Acciones Infracionales?
En el plazo de 2 años contados desde que cesa la infracción (antes el plazo de prescripción era de 6 meses).
- Las Acciones Civiles prescribirán de acuerdo a las reglas generales del Código Civil, es decir, 5 años si hay contrato y 4 años si no lo hay.

La competencia para conocer de las infracciones a esta Ley corresponde a los Juzgados de Policía Local, quienes conocen de aquellas infracciones que se ejercen a título individual por los consumidores siendo de elección del consumidor donde ejercer su acción:

1.- Tribunal de la comuna donde tenga domicilio el consumidor




2.- Tribunal de la comuna donde tenga domicilio el proveedor





PROCEDIMIENTOS

- **La Querella, Denuncia o Demanda:** No requiere de patrocinio de un abogado.
- **Denuncia:** cualquier persona puede interponer una denuncia ante el SERNAC, quien podrá asumir la representación y defensa de los derechos de los consumidores.
- **Demanda:** la persona afectada puede recurrir al Tribunal competente para que conozca del asunto controvertido y se imponga la obligación de indemnizar daños patrimoniales y morales.
- **Querella:** solo la interpone el afectado.

<p>Querella Denuncia y/o Demanda</p> 	<p>Se debe notificar</p> 	<p>Se realiza comparendo de conciliación y prueba</p> 	<p>Se deben rendir todos los medios de prueba de los que pretenda valerse y podrá distribuirse la carga de la prueba</p>
--	--	---	--

* Si no existiesen diligencias pendientes el plazo para dictar SENTENCIA es de 30 días.

FRAUDE BANCARIO

Se encuentra regulado en la Ley 20.009 y estableciendo un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.

PHISHING Y SMISHING

¿Qué son y cómo evitarlos?

Se trata de dos de los fraudes más habituales en la actualidad.

Phishing es un ataque que viene por medio de un correo electrónico en el que se pide al cliente sus datos de cuenta y clave de acceso, simulando la página legítima del comercio o entidad, a fin de que los usuarios **b r i n d e n** claves personales o **información** sobre sus tarjetas de crédito.

Smishing es una variable de phishing, y corresponde al tipo de delito que emplea mensajes de texto dirigidos a usuarios de telefonía móvil con intención de estafar, mediante reclamos atractivos con alertas urgentes, ofertas interesantes o grandes premios, que permiten engañar al usuario y aprovechar las funcionalidades de navegación web que incorporan los dispositivos móviles actuales.



Plazos para presentar tu reclamos:

La Ley 20.009 dice que el usuario de una tarjeta de pago y transacciones electrónicas deberá reclamar al emisor aquellas operaciones que desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en el plazo de 30 días hábiles siguientes al aviso.

¿Qué se entiende por aviso?

Es aquel en que el usuario toma conocimientos de la existencia de operaciones no autorizadas.

¿Me devuelven el dinero?

- El emisor de una tarjeta, ya sea un Banco o Institución Financiera deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas dentro de **5 días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 Unidades de Fomento (\$1.204.350)**
- **Si el monto es superior a 35 UF**, el emisor debe cancelar o restituir los fondos hasta las 35 UF en el mismo plazo de 5 días hábiles.
- **Si el monto excede las 35 UF, el emisor tendrá 7 días adicionales para: cancelarlos, restituirlos o ejercer las acciones legales, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte.**
- Si el emisor recopila antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario podrá ejercer ante el Juez de Policía Local todas las acciones que emanan de la Ley. En este caso, el usuario debe restituir lo pagado por el emisor.

Por el contrario, si el Juez declara que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado, aplicando la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso y al pago de las costas personales o judiciales.



Juzgado de Policía Local de Quilicura

José Francisco Vergara N° 300

Horario de atención:

Lunes de 13:30 a 19:00 horas

Martes a viernes de 08:30 a 14:00 horas.



municipal

