AGRECU

ORIENTACIONES ANTE DEMANDAS DE PRESTADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS POR LA "NUEVA LEY DE FRAUDES"

El instrumento que tiene en sus manos busca apoyar a las personas que han sido demandadas por sus entidades financieras para informarse y conocer el proceso en el que están inmersos.

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

01

¿POR QUÉ ESTÁ SIENDO DEMANDADO?

En las siguientes páginas podrá encontrar algunas palabras que podrían resultar difíciles de entender, por ello lo invitamos a revisar el glosario integrado en la parte final.

Si ha recibido este documento es porque ha sido notificado desde el **Juzgado de Policía Local** de su comuna, que su prestador de servicios financieros (bancos, casas comerciales, cooperativas de ahorro u otros), ha iniciado una demanda contra usted. A continuación, le explicaremos esta situación:

- A partir de las modificaciones introducidas por la **"Nueva Ley de Fraudes"**, existe la posibilidad que su prestador de servicios financieros pueda tomar acciones legales en su contra, es decir, que pueda iniciar una demanda contra usted.

- En su caso, al haber declarado una transacción financiera como no reconocida, es decir, **no realizada por usted**, su entidad financiera consideró que dicha acción fue ejecutada con la intención de defraudarlos o por su negligencia como usuario.

- Con esta demanda en su contra, el prestador de servicios financieros busca que el Juzgado de Policía Local declare que **usted es responsable de las transacciones financieras que desconoce**, y por tanto, que ellos como institución no poseen la obligación de responder por estas.

02

FLUJOGRAMA

INICIO DE ESTE PROCESO

Ud. da Aviso a su prestador de servicios financieros de robo, hurto, extravío o fraude

Su prestador de servicios financieros le entregará un código del incidente

Su prestador de servicios financieros bloqueará el medio de pago

Su prestador de servicios financieros le entregará un comprobante de bloqueo

Por montos hasta 35 UF su prestador de servicios financieros repondrá los fondos

Por montos mayores a 35 UF su prestador de servicios financieros podrá demandarlo

Se le notificará de demanda a través del Juzgado de Policía Local

AUDIENCIA
-Prueba Material
-Prueba Testimonial

03

DETALLES DEL PROCESO JUDICIAL

Luego de que usted declaró a su prestador de servicios financieros el desconocimiento de una transacción, es decir, que los movimientos de su producto financiero (tarjeta de crédito, débito, cuenta bancaria u otras) no fueron realizados por usted, **su prestador debió entregarle** un código de recepción para luego proceder al bloqueo de dicho instrumento y facilitarle un comprobante de lo anterior. De dicho evento, se desprenden dos situaciones:

1. En el caso de transacciones financieras con **montos iguales o inferiores a 35 UF**, su institución posee 5 días hábiles para retirar los cargos que se hayan realizado en sus productos financieros o la devolución de los fondos en cuestión.

2. En el caso de transacciones financieras con **montos superiores a 35 UF**, su institución posee 7 días adicionales a los ya mencionados, para informar al consumidor si retirará los cargos que se hayan realizado en sus productos financieros, si los devolverá, **o si ha decidido iniciar una demanda en su contra.**

Dicha demanda debió ser **notificada** a través del JPL correspondiente a su domicilio. Luego de esto, se realizará una audiencia para recibir los antecedentes, donde el juez deberá determinar por medio de una **sentencia**, si lo considera inocente o culpable de los cargos que su prestador de servicios financieros le atribuye.

Si el juez lo considera **inocente**, la entidad financiera queda obligada a devolver al usuario el saldo retenido reajustado. Por otro lado, si el juez lo considera **culpable**, usted deberá continuar pagando a la entidad financiera. Esta sentencia puede ser apelada por ambas partes.

04 CONSIDERACIONES PREVIAS AL PROCESO JUDICIAL

Su prestador de servicios financieros tiene la **carga probatoria**, es decir, ellos deben demostrar que usted tuvo la intención de defraudarlos o que el incidente se generó por su negligencia como usuario. Por esto, **ellos deben** acompañar sus cartolas como cliente, sus estados de cuenta, el aviso de bloqueo y un informe técnico que detalle la solicitud de las transacciones, la hora en que se realizaron, el canal donde se solicitaron, etc.

Si ellos no acompañan algunas de estas cosas, **usted debe solicitarlas.** Con esto se busca **acreditar su comportamiento financiero** a lo largo del tiempo, es por esto que usted **debe requerir por lo menos 6 meses** de cartolas antes del incidente. Los documentos pueden probar que a la hora de las transacciones disputadas usted se encontraba realizando una acción distinta. Por ejemplo, usted puede acreditar que se encontraba ocupando la tarjeta en otra acción si posee las boletas correspondientes. Usted también puede llevar a la audiencia pruebas materiales (boletas, bouchers, facturas, entre otros) si lo desea.

La acreditación de su comportamiento financiero a lo largo del tiempo, es decir, cómo se comporta usted en este ámbito, busca destacar que el evento financiero disputado por su prestador de servicios financieros es anómalo y no se corresponde con su historial. Reforzando el hecho de que esta situación se generó a partir de un robo, hurto, fraude o extravío de su instrumento financiero.

Así mismo, usted también posee la facultad de presentar testigos, los que pueden acreditar situaciones específicas. Por ejemplo, que usted no se encontraba físicamente en el lugar o que no se encontraba físicamente disponible en el horario donde se realizaron las transacciones (testigos de que usted se encontraba fuera del país, estaba en un hospital, entre otros).

05

SUGERENCIAS PREVIAS A LA AUDIENCIA

Le sugerimos tener en cuenta lo siguiente para el **día de la audiencia:**

• Recuerde que la audiencia se llevará a cabo en el **Juzgado de Policía Local** de su comuna el día señalado en la notificación, por lo que usted (o su representante) deberá asistir en la fecha estipulada.

• Le recomendamos llegar **15 minutos antes** de la hora señalada y anunciar su presencia en el tribunal con el actuario o en el mesón, señalando que tiene audiencia este día y mencionando la hora que se indica en la resolución.

• Usted debe tener su carnet de identidad a mano y asegurarse que este documento esté **vigente** al momento de la audiencia.

• Si tiene **pruebas materiales**, debe llevarlas con usted. Estas pueden ser: sus cartolas, boletas, fotos, correos electrónicos, conversaciones de WhatsApp, videos, etc.

• Usted debe esperar el llamado del funcionario público para ingresar a la audiencia.

• Usted puede **presentar testigos**, los que deben ser ingresados en un documento llamado "Lista de Testigos". Se recomienda acercarse al actuario y señalar que pretende ingresar el escrito "LISTA DE TESTIGOS".

• Si considera presentar testigos, estos deben esperar afuera mientras se realiza la audiencia. Se les llamará para que den su testimonio. Deben tener el carnet de identidad vigente y en su poder.

GLOSARIO

Los términos que se detallan a continuación, están enmarcados en el proceso judicial presentado en este documento.

Audiencia: es una instancia que tiene por objetivo conocer la o las infracciones y eventuales acciones civiles deducidas en contra del demandado y adicionalmente recibir las pruebas que serán valoradas en la sentencia.

Carga probatoria: principio jurídico que señala quién está obligado a probar un determinado hecho ante los tribunales.

Demanda: es una acción judicial que se interpone en el Juzgado de Policía Local y que busca la indemnización del daño que se produjo por una infracción.

Escrito: documento que debe utilizar cualquier persona que quiera formular peticiones al juez.

Notificación: es un acto jurídico procesal por el cual se da conocimiento a los involucrados que se ha dictado una resolución judicial. Una de sus manifestaciones es informar al demandando que se ha producido una acción judicial en su contra.

Nueva Ley de Fraudes: ley N°21.234.

Sentencia: resolución judicial que contiene la decisión del juez o del tribunal sobre el fondo de la cuestión que se le ha encargado.

AGRECU

Este instrumento busca informar y orientar a las personas respecto de este proceso judicial. Es importante que tenga en cuenta que no necesariamente contiene todas las situaciones que podrían presentarse durante el mismo.

Si tiene dudas puede encontrarnos en **www.agrecu.cl** o escribirnos a nuestro correo electrónico **contacto@agrecu.cl.**

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor