



SERNAC lanzó «agenda antifraudes» para fortalecer la protección de los consumidores en el mercado financiero

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) lanzó hoy una «Agenda Antifraudes», cuyo objetivo es contribuir al diagnóstico, prevención y mitigar los efectos de este problema que afecta a miles de personas en nuestro país.

De hecho, el Servicio recibió el año pasado 19.834 reclamos, un 109% más que el 2023, cuando registró 9.494 casos.

El aumento de reclamos ante el SERNAC coincide justamente con la entrada en vigencia en mayo de 2024 de la Ley de Fraudes (N° 21.673), la cual introdujo diversas modificaciones a la anterior normativa (Ley N° 20.009).

Durante la actividad de lanzamiento, el Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, estuvo acompañado por la Subsecretaría de Prevención del Delito, Carolina Leitao, y por el Jefe Nacional de Delitos Económicos de la Policía de Investigaciones (PDI), Marcelo Romero. Durante el encuentro, el Director Nacional del SERNAC señaló que el lanzamiento de esta «Agenda Antifraudes» es un hito muy importante porque busca visibilizar y tomar acciones respecto de un problema muy grave que afecta a miles de personas consumidoras, quienes de un momento a otro se ven enfrentadas a deudas millonarias por transacciones que no realizaron, o, con sorpresa, se dan cuenta que su dinero que con mucho esfuerzo lograron obtener desaparece de sus cuentas.

La autoridad adelantó que el Servicio tomará una serie de acciones en beneficio de las y los consumidores. «Oficiaremos a todas las instituciones financieras del país para recabar una serie de antecedentes relevantes, y en caso de detectar incumplimientos a la Ley del Consumidor o cualquier normativa que proteja los derechos de los usuarios, tomaremos las acciones adecuadas para ir en su defensa».

Por su parte, la Subsecretaría de Prevención del Delito, Carolina Leitao, explicó que las distintas instituciones, tanto públicas como privadas, «estamos desarrollando iniciativas conjuntas para poder proteger a los usuarios, a las personas. Quiero destacar, en este caso en particular, que el SERNAC está tomando esta iniciativa porque esta Agenda Antifraudes va en la línea de incorporar en las personas una preocupación especial en el autocuidado, tomar medidas de autoprotección para detectar cuales son elementos que hay que tener a la vista frente a una situación que podría ser un delito económico».

«Hace unos días atrás dimos a conocer los datos de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana - ENUSC 2024 - donde vemos que, si bien la victimización los delitos se mantiene estable desde el punto de vista metodológico, hay un delito que tiene un alza y que justamente son los delitos económicos vinculados al fraude o estafas. La evidencia nos muestra que la agenda que hoy implementa SERNAC está en el camino correcto», dijo Leitao.

En tanto, el Prefecto Inspector Marcelo Romero Saavedra, jefe nacional de Delitos Económicos de la PDI, indicó que la Policía de Investigaciones ha experimentado un aumento exponencial de las denuncias que se han efectuado por posible fraude bancario, clonación o uso malicioso de tarjeta de crédito y débito, para eso, la PDI cuenta con brigadas especializadas en la investigación de este tipo de delito a lo largo de todo Chile.

«Además del trabajo interagencial como es el caso del SERNAC y de la Subsecretaría de Prevención del Delito, con quienes estamos trabajando fuertemente para evitar y disminuir estas cifras de fraude colaborativamente en este ecosistema de seguridad. En ese contexto, quiero destacar que las modalidades más recurrentes que siguen ocurriendo, son fraude bancario o clonación de tarjeta de crédito y el «phishing».

Finalmente, el Prefecto Inspector explicó que al realizar la denuncia hay que aportar la mayor cantidad de respaldos que van a ser útiles para la posterior investigación que realizará la PDI a través de la Brigada de Delitos Económicos.

Radiografía de los reclamos por fraudes
Durante el año 2024 el SERNAC recibió 19.834 reclamos relacionados con problemas de fraudes financieros, mientras que en el año anterior se habían recibido 9.494 reclamos. Es decir, un aumento de un 109%.

Un 40% de los reclamos por fraudes financieros recibidos durante los años 2023 y 2024 provienen de consumidores que pertenecen a tramos de edad de hasta 30 años y de más de 60 años, es decir, grupos etarios con menores ingresos por el ciclo de vida en el que se encuentran.

Por otro lado, un 55% de los reclamos recibidos por el Servicio fueron ingresados por mujeres. Hay que señalar además que el género femenino experimenta una mayor incidencia de fraude en todas las categorías, especialmente en phishing, donde dos tercios de las víctimas fueron justamente mujeres.

Por su parte, los jóvenes son más vulnerables al mal uso de billeteras digitales y compras fraudulentas; mientras que la portabilidad numérica afecta principalmente a personas mayores.

Suplantación y Phishing

Al analizar los reclamos, basándose en las descripciones de las y los consumidores afectados, se pudo identificar dos grandes modalidades fraudulentas utilizadas por los delincuentes.

La primera de ellas es la **suplantación de identidad**. Se refiere a un tipo de estafa, donde el/la delincuente se hace pasar por la víctima a través del uso de información personal conseguida tras robar su celular, carnet de identidad o tarjetas de crédito y/o débito. También es común fraudes mediante el uso de billeteras digitales, como aplicaciones de pago móviles.

Otras técnicas relacionadas con la suplantación son la clonación de tarjetas; apertura de cuentas a nombre de la víctima; y el intercambio de SIM y la portabilidad numérica fraudulenta para interceptar códigos de verificación.

La otra gran categoría para concretar fraudes es el **Phishing**, técnica que implica el engaño de la persona consumidora para obtener sus datos financieros sensibles, como claves secretas, para posteriormente realizar la defraudación.

En el caso del Phishing, en general, los datos de las personas afectadas los consiguen a través de llamadas telefónicas donde los antisociales se hacen pasar habitualmente por ejecutivos del banco; a través del envío de mensajes de texto o correos electrónicos maliciosos, donde se instalan softwares maliciosos o redirigen a sitios falsos para conseguir datos de las personas; y compras o ventas fraudulentas realizadas por internet.

Última modificación a la Ley de fraudes: cambio de comportamiento de la industria

Tras la vigencia de la modificación a la Ley de Fraudes, en mayo de 2024, se produjo un aumento de un 88% de los reclamos de los consumidores ante el SERNAC.

De hecho, durante los meses posteriores al cambio de la ley (junio, julio y agosto de 2024), el organismo recibió, en promedio, 2.264 reclamos mensuales de fraude, mientras que en los tres meses anteriores al cambio de normativa (febrero, marzo y abril de 2024), recepción en promedio 1.205 reclamos al mes.

Es relevante destacar además que se observó un inmediato cambio de comportamiento por parte de los proveedores financieros, hacia los reclamos de las y los consumidores, como consecuencia de los cambios implementados por la nueva normativa, al pasar de un promedio de 51% de respuesta positiva hasta mayo de 2024, a apenas un 7% desde junio en adelante.

Principales cambios introducidos a la Ley de Fraudes La Ley N° 21.673, vigente desde mayo de 2024, introdujo diversas modificaciones a la Ley N° 20.009, conocida como «Ley de Fraudes». Estos son los principales cambios: **Reducción del plazo para desconocer transacciones**, pasando de 120 a 60 días anteriores a la fecha del aviso.

Solicitud de una declaración jurada al consumidor. Las entidades financieras ahora pueden exigir que el usuario realice una **declaración jurada** que incluya una serie de antecedentes, entre ellos, el monto reclamado, la fecha de la operación, el producto financiero asociado y el medio a través del cual se realizó el fraude.

Exigencia de efectuar una denuncia para la restitución de los fondos, de lo contrario se entiende que el consumidor se retracta. Para la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos de las operaciones fraudulentas, **el consumidor debe realizar una denuncia** por delito de fraude ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, o ante cualquier tribunal con competencia criminal, debiendo entregar un respaldo de esta a la entidad financiera.

Una vez presentado el respaldo, el emisor dispondrá de 24 horas para la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos. En caso de no presentar el respaldo de la denuncia transcurrido 30 días hábiles desde el aviso realizado a la entidad financiera, se considera que el consumidor se **retracta** del reclamo, y, por ende, no procede la cancelación o devolución de los montos reclamados.

Deberes de información: La norma establece el deber de los emisores de entregar información periódica sobre medidas de seguridad, actualizada y en términos entendibles para los consumidores, y así también establece el **deber de los consumidores de informarse y adoptar medidas de prevención**.

Ampliación de los plazos de respuesta para las reclamaciones. Se establecen plazos de respuesta para el emisor, diferenciados según el monto y el tipo de transacción desconocida por el consumidor:

* Actualmente, para **montos reclamados iguales o inferiores a 35 UF, el emisor debe restituir los fondos o cancelar los cargos dentro de 10 días hábiles**, contados desde la fecha del reclamo o desde que se hubiere producido el daño patrimonial. En el caso que la operación reclamada consista en avances en efectivo o cajeros automáticos, este plazo se amplía a **15 días hábiles**.

* Para **montos superiores a 35 UF, el emisor debe restituir los fondos o cancelar los cargos hasta el equivalente al monto de 35 UF**. Al respecto, el emisor debe restituir los cargos o cancelar los fondos en un plazo de 7 días hábiles desde el vencimiento del plazo de 10 o 15 días hábiles antes señalado.

Con todo, si hubiere antecedentes suficientes de la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, **el emisor podrá suspender la cancelación de cargos y/o la restitución de los fondos, cualquiera sea el monto reclamado**. En caso de ejercer esta acción, el emisor tiene el deber de informar al usuario de esta decisión de la manera más expedita posible, dando cuenta de los fundamentos que la justifican.

Finalmente, una de las incorporaciones más relevantes se refiere a las **presunciones de dolo o culpa grave en contra del consumidor**. Esto implica que, en el contexto del procedimiento de suspensión de la cancelación de cargos y/o restitución de fondos, el proveedor debe probar ante el Juez estas presunciones, dentro de las cuales se encuentran: Presunción de dolo o culpa grave por transacciones entre cuentas de un mismo consumidor, por transacciones entre cuentas de titularidad del consumidor y parientes, por transferencia de fondos a cuentas ya registradas, por entrega de claves a terceros, por reincidencia, entre otros.

Considerando el escenario actual, es necesario tomar medidas para avanzar en forma decidida en la lucha en contra del fraude.

«Como SERNAC queremos lanzar una «Agenda Antifraude», cuyo objetivo es contribuir al diagnóstico, prevención y mitigar este problema que ha afectado a miles de personas en nuestro país», enfatizó el Director del SERNAC.

Dentro de las acciones a realizar en el marco de esta agenda está el lanzar próximamente una plataforma denominada «Mi Poder de decisión», herramienta web que permitirá a las y los consumidores informarse fácil y oportunamente sobre la conducta o comportamiento que registran las empresas, para tomar decisiones de consumo informadas, disminuyendo las asimetrías de información que tradicionalmente ponen en una situación desventajosa a las personas consumidoras frente a las empresas, maximizando la transparencia y la responsabilidad empresarial, y promoviendo así un mercado más justo y equitativo.

Adicionalmente, estamos trabajando en un «Buscador de sitios web de empresas», el cual dispondrá de información en el sitio web del SERNAC que permitirá a las personas consumidoras consultar y conocer los sitios web que las empresas informaron al Servicio, para prevenir fraudes y estafas por suplantación de identidad.

En este mismo contexto, fortaleceremos nuestras acciones de fiscalización por vulnerabilidades, es decir, analizaremos en detalle los fraudes que afectan principalmente a las personas más vulnerables del país, esto es, cuando se vean afectadas las personas mayores, jóvenes, dueñas de casa, por mencionar algunos.

Dentro de las acciones inmediatas y concretas del Servicio, destacan el despacho de oficios a las instituciones de la industria financiera.

A través de esta gestión, la entidad fiscalizadora solicitará información detallada respecto de una serie de temáticas relevantes para evaluar posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor o eventuales problemas que requieran atención.

De acuerdo a los hallazgos, el SERNAC evaluará si es necesario iniciar acciones para proteger los derechos de los consumidores, las cuales podrían incluir procedimientos voluntarios colectivos, juicios colectivos o juicios de interés general, entre otras.

En paralelo, el organismo redoblará esfuerzos para informar y educar a las y los consumidores, poniendo a su disposición toda la información educativa relevante que les permita identificar y prevenir ser víctimas de fraude, y cómo exigir sus derechos en caso que sufran una defraudación.

Asimismo, se contempla la difusión de dos estudios realizados en conjunto con la Universidad de Chile respecto a los factores que determinan la motivación de autoprotección del consumidor, y un estudio experimental sobre la eficacia de los contenidos de las campañas antifraude.

La información se encuentra disponible en el sitio institucional www.sernac.cl, para que las personas consumidoras puedan informarse y exigir sus derechos.

Finalmente, propondremos ajustes normativos a través de los canales que nos faculta la ley para fortalecer la norma, especialmente en aquellos aspectos más complejos, con el propósito de que las y los consumidores estén más protegidos en caso de fraudes.

