

Ante el aumento de reclamos por fraudes financieros

Sernac impulsa “Agenda Antifraudes” para proteger a los consumidores ante nuevas prácticas delictivas

● Con un alza del 109% en los reclamos por fraudes financieros en 2024, el Servicio Nacional del Consumidor presentó una batería de acciones para enfrentar el problema, promover la educación financiera y exigir mayor responsabilidad a las entidades del sistema.

Policial
policial@elpinguino.com

Desde mayo de 2024, con la vigencia de la Ley N° 21.673, el Sernac registró un alza del 109% en los reclamos por fraudes financieros, al saltar de 9.494 casos en 2023 a 19.834 en 2024.

Este incremento coincide con la reducción del plazo para desconocer transacciones de 120 a 60 días y la exigencia de declaración jurada y denuncia penal para acceder a restituciones.

El cambio legal provocó también un colapso en las respuestas positivas de las entidades financieras: bajaron de un 51% previo a la reforma a apenas un 7% tras su implementación, eviden-

ciando barreras que dilatan y obstaculizan la restitución de fondos a consumidores afectados.

El perfil de las víctimas revela dos segmentos críticos: personas de hasta 30 años y mayores de 60, que concentran el 40% de los reclamos, y mujeres, que representan el 55% de las denuncias y dos tercios de los casos de phishing. Los jóvenes son blancos frecuentes de fraudes en billeteras digitales, mientras que la portabilidad numérica golpea con más fuerza a los adultos mayores.

El análisis de las denuncias identifica dos modalidades predominantes: la suplantación de identidad, mediante clonación de tarjetas, apertura fraudulenta de cuentas y portabilidad SIM

y el phishing, que opera a través de llamadas falsas, correos o mensajes maliciosos para robar claves y datos sensibles.

En respuesta, el director nacional del Sernac, Andrés Herrera, lanzó la “Agenda Antifraudes”, que contempla el envío inmediato de oficios a todas las instituciones financieras para recabar protocolos internos y detectar incumplimientos a la Ley del Consumidor.

Paralelamente, se reforzará la fiscalización de vulnerabilidades que afectan a los segmentos más frágiles de la población y se impulsará la creación de dos plataformas: “Mi Poder de Decisión”, un portal que mostrará el historial de cumplimien-

to de las empresas, y un “Buscador de Sitios Web de Empresas” para verificar dominios registrados y prevenir suplantaciones.

La iniciativa se articula con la Subsecretaría de Prevención del Delito y la Policía de Investigaciones, cuyas brigadas especializadas han reportado un aumento exponencial de denuncias por clonación de tarjetas y phishing. “El trabajo interagencial es esencial para contener estas cifras”, subraya el prefecto inspector Marcelo Romero.

Finalmente, el servicio propondrá ajustes normativos para equilibrar la carga probatoria de dolo o culpa grave y perfeccionar los deberes de información, con el objetivo



El incremento de reclamos de esta índole coincide con la reducción del plazo para desconocer transacciones de 120 a 60 días.

de consolidar un mercado financiero más transparente, ágil y resiliente frente a las nuevas formas de estafa -la carga de prueba de dolo o culpa grave- con miras a equilibrar la responsabilidad

entre usuarios y proveedores. Con estas iniciativas, el Sernac aspira a un mercado financiero más transparente, accesible y resiliente frente a las nuevas formas de estafa.

n Av. Bulnes

Kaufmann y

enex