

# 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.

# ¿POR QUÉ ESTÁ SIENDO DEMANDADO?

# 01

*En las 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 (JPL)** 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 “**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 posee un determinado plazo para determinar si dicha acción fue ejecutada con la intención de defraudarlos o por su negligencia como usuario.
- Al recabar los antecedentes mencionados, la entidad financiera busca acreditar, a partir de una demanda ante el **Juzgado de Policía Local (JPL)** de su comuna, que usted es responsable de las transacciones financieras que desconoce y, por tanto, que ellos como institución no poseen la obligación de responder por éstas.

# FLUJOGRAMA

# 02

## 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 la demanda a través del Juzgado de Policía Local (JPL)

**SE REALIZARÁ UNA AUDIENCIA**  
-Prueba Material  
-Prueba Testimonial

**SENTENCIA**

Una vez ha informado a su prestador de servicios financieros que los movimientos de sus productos (tarjeta de crédito, débito, cuenta bancaria u otras) no fueron realizados por usted, su entidad financiera debió entregarle un código de recepción para luego bloquear dicho instrumento. De este 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 restituir o cancelar los cargos que se hayan realizado en sus productos financieros.
2. En el caso de transacciones financieras con montos superiores a 35 UF, su institución posee 7 días adicionales (12 días hábiles en total) a los ya mencionados, para informar al consumidor si restituirá o cancelará los cargos que se hayan realizado en sus productos financieros, o si ha decidido iniciar una demanda en su contra.

Dicha demanda debió ser **notificada** a través del **Juzgado de Policía Local (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.

Debe tener en consideración el plazo en que el banco puede demandarlo (punto 2 mencionado anteriormente). Si la demanda fue ingresada fuera de ese plazo, usted puede solicitar que la acción se tenga por prescrita en la misma audiencia.

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.

## CONSIDERACIONES PREVIAS AL PROCESO JUDICIAL

# 04

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 pruebas, **usted puede solicitarlas**. Con esto se busca **acreditar su comportamiento financiero** a lo largo del tiempo, es por esto que usted **puede 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, vouchers, 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).

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 (JPL)** de su comuna el día señalado en la notificación, por lo que usted deberá asistir en la fecha estipulada.
- Usted puede presentar sus descargos por escrito. Es decir, un documento que responda a las imputaciones que el banco realiza sobre su persona. Un modelo de dicho documento puede encontrarlo en la página web de AGRECU en el siguiente enlace: **[www.agrecu.cl](http://www.agrecu.cl)**
- 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 ese día y mencionando la hora que se indica en la notificación.
- 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**, puede llevarlas por impresas con usted. Estas pueden ser: sus cartolas, boletas, fotos, correos electrónicos, conversaciones de WhatsApp, etc.
- Usted debe esperar el llamado del funcionario público para ingresar a la audiencia.
- Usted puede **presentar testigos**, los que pueden ser ingresados en un documento llamado “Lista de Testigos”. Se recomienda acercarse al actuario y señalar que pretende ingresar el escrito “LISTA DE TESTIGOS”. Un modelo de dicho documento puede encontrarlo en la página web de
- AGRECU en el siguiente enlace: **[www.agrecu.cl](http://www.agrecu.cl)**

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.

## CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA SENTENCIA

# 06

Una vez declarada la sentencia, esta puede ser apelada si no cumple con las expectativas de alguna de las partes. Ambas están habilitadas para apelar en el plazo de 5 días hábiles desde que hayan sido notificados. Esto puede realizarse en el mismo **Juzgado de Policía Local (JPL)**.

Si cualquiera de las partes involucradas apela la sentencia, ésta será revisada por un tribunal superior (Corte de Apelaciones). En el caso de las personas naturales, se les recuerda que deberán contar con un abogado para dicha instancia.

Si la sentencia es declarada a su favor y no posee apelaciones, es necesario que sea notificada para que produzca sus efectos. Para este trámite deberá acercarse al Juzgado de Policía Local y señalar que necesita “notificar una sentencia”, estos le indicarán los pasos a seguir. De este evento, se desprenden dos situaciones:

1. Si su entidad financiera accede al pago inmediato de los montos referidos durante el proceso judicial. Debe acercarse al Juzgado de Policía local para consultar si el pago fue realizado.
2. Si su entidad financiera no accede al pago inmediato, puede solicitar el cumplimiento incidental de éste ante el Juzgado de Policía Local. Este proceso da inicio al cumplimiento forzado del pago por parte de la entidad financiera. Usted posee 30 días hábiles para hacer esta solicitud desde que le fue notificada la sentencia.

# GLOSARIO

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

- **Audiencia:** Instancia que tiene por objetivo conocer las infracciones y eventuales acciones civiles en contra del demandado y recibir las pruebas que serán valoradas en la sentencia.
- **Apelación:** procedimiento judicial mediante el cual se solicita a un tribunal superior que anule o enmiende la sentencia dictada por otro de inferior rango por considerarla injusta.
- **Carga probatoria:** principio jurídico que señala quién está obligado a probar un determinado hecho ante los tribunales.
- **Contestación:** acto procesal mediante el cual el demandado responde la demanda. Esto incluye presentar excepciones y defensas, pudiendo ser escrita u oral.
- **Cumplimiento incidental:** acción judicial que busca el cumplimiento forzado de una sentencia definitiva ejecutoriada. Se lleva a cabo en el mismo tribunal que dictó el fallo.
- **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 durante el juicio.



# ¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR MI JUZGADO DE POLICÍA LOCAL?

Juzgado de Policía Local Buin	Sargento Aldea 619	Juzgado de Policía Local Lo Barnechea	El Rodeo 12777
Juzgado de Policía Local Colina	Avenida Colina 700	Primer Juzgado de Policía Local Lo Espejo	Centenario 02745
Juzgado de Policía Local Conchalí	Avenida Dorsal 1904	Segundo Juzgado de Policía Local Lo Espejo	Centenario 02745
Juzgado de Policía Local Curacaví	Presbítero Moraga 185	Juzgado de Policía Local Lo Prado	San Pablo 5959
Primer Juzgado de Policía Local Maipú	1ª Transversal 1970	Juzgado de Policía Local Macul	Gregorio de la Fuente Rojas 3214
Segundo Juzgado de Policía Local Maipú	1ª Transversal 1970	Juzgado de Policía Local Paine	Maipo 552
Tercer Juzgado de Policía Local Maipú	General Ordoñez 176	Juzgado de Policía Local Pedro Aguirre Cerda	Ángel Guarello 1720
Juzgado de Policía Local El Bosque	Domingo Gómez 0342	Juzgado de Policía Local Peñalolén	Avenida Oriental 6958
Primer Juzgado de Policía Local Estación Central	Avenida Ecuador 3412	Juzgado de Policía Local Pirque	Pasaje Ramón Subercaseaux 90
Segundo Juzgado de Policía Local Estación Central	Avenida Ecuador 3412	Primer Juzgado de Policía Local Pudahuel	Teniente Cruz 762
Juzgado de Policía Local Huechuraba	Avenida Recoleta 5640	Segundo Juzgado de Policía Local Pudahuel	Teniente Cruz 762
Juzgado de Policía Local Independencia	Sevilla 1434	Primer Juzgado de Policía Local Puente Alto	Avenida Concha y Toro 1820
Juzgado de Policía Local La Cisterna	Angamos 6338	Segundo Juzgado de Policía Local Puente Alto	Avenida Concha y Toro 1820
Juzgado de Policía Local La Granja	Combarbalá 0560	Juzgado de Policía Local Quilicura	Francisco Vergara 300
Juzgado de Policía Local La Pintana	Baldomero Lillo 1723	Juzgado de Policía Local Quinta Normal	Carrascal 4447
Juzgado de Policía Local La Reina	Avenida Larrain 8580	Primer Juzgado de Policía Local Recoleta	Avenida Recoleta 2774 piso 2

# ¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR MI JUZGADO DE POLICÍA LOCAL?

Segundo Juzgado de Policía Local Recoleta	Avenida Recoleta 2774 piso 3	Segundo Juzgado de Policía Local La Florida	Vicuña Mackenna 8310
Juzgado de Policía Local Renca	Domingo Santa María 4029	Tercer Juzgado de Policía Local La Florida	Oscar Boehme 7446
Primer Juzgado de Policía Local San Bernardo	O'Higgins 810, piso 1	Primer Juzgado de Policía Local Las Condes	Apoquindo 3800 piso 1
Segundo Juzgado de Policía Local San Bernardo	O'Higgins 810, piso 2	Segundo Juzgado de Policía Local Las Condes	Apoquindo 3800 piso 2
Juzgado de Policía Local San Joaquín	Avenida Santa Rosa 2660	Tercer Juzgado de Policía Local Las Condes	Apoquindo 3800 piso 3
Juzgado de Policía Local San José de Maipo	Camino El Volcán 19775	Primer Juzgado de Policía Local Ñuñoa	Avenida Irrazaval 2434, piso 4
Primer Juzgado de Policía Local San Miguel	Gran Avenida General 3418	Segundo Juzgado de Policía Local Ñuñoa	Avenida Irrazaval 2434, piso 4
Segundo Juzgado de Policía Local San Miguel	Llano Subercaseaux 3791	Primer Juzgado de Policía Local Providencia	Avenida Pedro de Valdivia 706, p. 1
Juzgado de Policía Local San Ramón	Avenida Santa Rosa 8171, Of. 201	Segundo Juzgado de Policía Local Providencia	Avenida Pedro de Valdivia 706, p. 2
Juzgado de Policía Local El Monte	Plaza Indep. 80 Local G Gal. El Angel	Tercer Juzgado de Policía Local Providencia	Eliodoro Yañez 1687
Juzgado de Policía Local Melipilla	Arturo Prat 9226	Primer Juzgado de Policía Local Santiago	Amunátegui 980, piso 1
Juzgado de Policía Local Talagante	Avenida Veintiuno de Mayo 875	Segundo Juzgado de Policía Local Santiago	Amunátegui 980, piso 2
Primer Juzgado de Policía Local Vitacura	Avenida Bicentenario 3800	Tercer Juzgado de Policía Local Santiago	Amunátegui 980, piso 2
Segundo Juzgado de Policía Local Vitacura	Avenida Bicentenario 3800	Cuarto Juzgado de Policía Local Santiago	Amunátegui 980, piso 3
Primer Juzgado de Policía Local La Florida	Vicuña Mackenna 6480	Quinto Juzgado de Policía Local Santiago	Amunátegui 980, piso 3



# ORIENTACIONES ANTE DEMANDAS DE PRESTADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS POR LA “NUEVA LEY DE FRAUDES”

Si tiene dudas puede encontrarnos en [www.agrecu.cl](http://www.agrecu.cl) o escribiernos  
a nuestro correo electrónico [contacto@agrecu.cl](mailto:contacto@agrecu.cl)  
o llamar al centro telefónico del **SERNAC** al **800 700 100**.