

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

Este documento busca apoyar a las personas que han sido demandadas por sus entidades financieras (bancos, casas comerciales, cooperativas de ahorro u otros) para informarse y conocer el proceso en el que están inmersos.



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 (JLP)** 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:

En el marco de la “**Ley de Fraudes**”, los bancos y demás prestadores de servicios financieros pueden iniciar acciones legales en contra de sus clientes en determinados casos.

Esto ocurre generalmente cuando usted ha declarado que una o varias operaciones financieras no fueron realizadas por usted, es decir, las ha reportado como “**transacciones no reconocidas**”.

En esas situaciones, la entidad financiera dispone de un **plazo legal** para investigar si dichas operaciones fueron efectuadas por terceros ajenos, o bien si podrían atribuirse a una acción dolosa o negligente del propio usuario.

Si la entidad financiera considera que existen antecedentes que lo responsabilizan, **puede demandarlo ante el Juzgado de Policía Local (JPL)** de su comuna, con el objetivo de que el tribunal declare que usted es responsable de las operaciones desconocidas y, en consecuencia, que la institución no tiene la obligación de reembolsar los montos reclamados.

02

FLUJOGRAMA DEL PROCESO

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

Ud. debe entregar esta documentación (denuncia y declaración jurada simple) dentro de 10 días hábiles bancarios a su entidad financiera.

Ud. debe firmar una declaración jurada simple donde indique: monto, fecha de la operación y medio (tarjeta, cuenta, aplicación, etc.) donde fue víctima de fraude.

Ud. debe denunciar el hecho como un posible fraude ante una de las siguientes instituciones: Carabineros, PDI, Fiscalía u otros.

Si de los antecedentes recopilados concluye que fue robo hurto o fraude el banco restituirá los fondos

Si de los antecedentes recopilados concluye que hubo negligencia o intención de defraudar al prestador de servicios financieros, este 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



Usted posee un plazo de reclamo de transacciones no reconocidas de hasta 60 días anteriores al momento de realizar la notificación a su entidad de servicios financieros del hecho ocurrido. Las transacciones más allá de 60 días no serán consideradas.

Una vez que se ha informado a su prestador de servicios financieros que los movimientos de sus productos no fueron realizados por usted, dicha entidad debió entregarle un código de recepción para luego bloquear dicho instrumento.

Su entidad de servicios financieros cuenta con 10 días para recopilar antecedentes e informarle una de dos acciones:

1. Restituirá los fondos solicitados.
2. Accionar en su contra por concluir que existió negligencia o intención de defraudar.

Esta acción es una medida prejudicial que **será presentada en el JPL en un plazo de 3 días** y busca suspender el pago del abono normativo. Si se rechaza la suspensión, deberán restituir los fondos reclamados hasta 35 UF y pueden demandarlo. Si se acepta la suspensión del pago del abono normativo, **deberán demandarlo en un plazo de 10 días**.

Dicha demanda deberá ser **notificada** a través del **JPL** correspondiente a su domicilio. En ella, se busca la suspensión de la restitución de los fondos y conjuntamente puede solicitar que se decrete su responsabilidad en las transacciones y se exima al banco de restituir dichos montos o en su defecto que estos se le reintegren.

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.

Si el juez lo considera **inocente**, la entidad financiera queda obligada a devolver el saldo retenido reajustado y en este mismo proceso podrá exigir una indemnización adicional.

Por otro lado, si el juez lo considera **culpable**, usted deberá asumir el costo de las transacciones desconocidas. Esta sentencia puede ser apelada por ambas partes.

Si bien la ley lo habilita a representarse a usted mismo en la audiencia, **es recomendable que busque asesoría legal** que lo acompañe durante este proceso. Es importante considerar que su entidad financiera irá representada por un abogado.

04

CONSIDERACIONES PREVIAS AL PROCESO JUDICIAL

Es de suma importancia que usted y su representante legal acudan a la audiencia dado que es la única instancia en la que se abordará el proceso judicial. De no asistir se expone a las consecuencias de una condena en su contra.

Usted puede presentar documentos que sean útiles para demostrar su inocencia, por ejemplo, boletas, facturas, fotos, etc.

Carga probatoria: Su prestador de servicios financieros es quien debe demostrar que usted tuvo la intención de defraudarlos o que el incidente se generó por su negligencia como usuario.

PRUEBA

El objetivo de la prueba presentada por usted será acreditar su comportamiento financiero a lo largo del tiempo y, por tanto, reforzar el hecho de que esta situación se generó por el robo, hurto, fraude o extravío de su instrumento financiero.

Este proceso le permite presentar testigos que podrán acreditar situaciones específicas, por ejemplo, que usted no se encontraba disponible en el horario ni en el lugar en que se realizaron las transacciones (testigos de que usted se encontraba fuera del país, que estaba en un hospital, entre otros)

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

- “Recuerde que la audiencia se realizará en la fecha indicada en la notificación en el Juzgado de Policía Local (JPL) de su comuna. Su asistencia es fundamental, pues le permitirá aportar antecedentes que respalden su inocencia y responder las imputaciones en su contra. En caso de no asistir, el juez procederá a suspender la cancelación de cargos y/o restitución de los fondos, siempre que su prestador de servicios financieros lo haya solicitado.
 - Recomendamos presentar sus descargos por escrito. Es decir, un documento que responda a las imputaciones que el banco realiza sobre su persona.
 - 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**
 - 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 impresas con usted. Estas pueden ser: sus cartolas, boletas, fotos, correos electrónicos, conversaciones de WhatsApp, etc. También puede solicitar cámaras de seguridad de los cajeros automáticos si fuera el caso.
 - Usted debe esperar el llamado del funcionario público para ingresar a la audiencia.
 - Usted puede presentar testigos hasta el mismo día de la audiencia, los que deben ser individualizados en un documento llamado “Lista de Testigos”. Se recomienda acercarse al actuario y señalar que pretende ingresar el escrito “LISTA DE 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.
 - 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

SENTENCIA

Si la sentencia es declarada en su contra y no posee apelaciones, el banco no tendrá la obligación de cancelar los cargos y/o restituir los fondos. Adicionalmente, usted deberá reintegrar al banco el dinero que le hubieren sido restituido y/o cancelados.

Para el caso de apelar a la sentencia deberá contar con un abogado para esta instancia.

La sentencia será apelable para el caso de no cumplir las expectativas de las partes, para lo cual se tendrá un plazo de 5 días, y deberá ser presentada en el mismo juzgado.

Notificada la sentencia, el emisor deberá restituir y/o cancelar los cargos al usuario en un plazo de 3 días. El usuario podrá solicitar una indemnización de perjuicios dentro del mismo procedimiento.

Si su entidad financiera no accede al pago dentro del plazo, puede solicitar el cumplimiento incidental de este ante el juzgado. Posee 30 días para hacer esta solicitud desde que le fue notificada la sentencia.

GLOSARIO

Actuario: Un actuario es el funcionario del tribunal encargado de autorizar, certificar y dar fe de las actuaciones judiciales, asegurando que queden registradas formalmente en el expediente.

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: 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: Acto jurídico procesal por el cual se da conocimiento a los involucrados que se ha dictado una resolución judicial.

Ley de Fraudes: Ley N°20.009

Sentencia: Una sentencia judicial es la decisión final y fundada que dicta un tribunal para resolver el conflicto sometido a su conocimiento.

¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR MI JUZGADO DE POLICIA 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	G. 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 Ordóñez 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 E. Central	Avenida Ecuador 3412	Juzgado de Policía Local Pirque	Psje. Ramón Subercaseaux 90
Segundo Juzgado de Policía Local E. 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	Juzgado de Policía Local Puente Alto	Av. Concha y Toro 1820
Juzgado de Policía Local La Cisterna	Angamos 6338	Primer Juzgado de Policía Local Puente Alto	Av. 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 La Reina	Avenida Larraín 8580		

¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR MI JUZGADO DE POLICIA LOCAL?

Juzgado de Policía Local Quinta Normal	Carrascal 4447	Primer Juzgado de Policía Local La Florida	Vicuña Mackenna 6480
Primer Juzgado de Policía Local Recoleta	Av. Recoleta 2774 piso 2	Segundo Juzgado de Policía Local La Florida	Vicuña Mackenna 8310
Segundo Juzgado de Policía Local Recoleta	Av. Recoleta 2774 piso 3	Tercer Juzgado de Policía Local La Florida	Oscar Boehme 7446
Juzgado de Policía Local Renca	Domingo Sta. María 4029	Primer Juzgado de Policía Local Las Condes	Apoquindo 3800 piso 1
Primer Juzgado de Policía Local San Bernardo	O'Higgins 810, piso 1	Segundo Juzgado de Policía Local Las Condes	Apoquindo 3800 piso 2
Segundo Juzgado de Policía Local San Bernardo	O'Higgins 810, piso 2	Tercer Juzgado de Policía Local Las Condes	Apoquindo 3800 piso 3
Juzgado de Policía Local San Joaquín	Av. Santa Rosa 2660	Primer Juzgado de Policía Local Ñuñoa	Av. Irrazával 2434, piso 4
Juzgado de Policía Local San José de Maipo	Camino El Volcán 19775	Segundo Juzgado de Policía Local Ñuñoa	Av. Irrazával 2434, piso 4
Primer Juzgado de Policía Local San Miguel	Gran Avenida General 3418	Primer Juzgado de Policía Local Providencia	Av. Pedro de Valdivia 706, p. 1
Segundo Juzgado de Policía Local San Miguel	Llano Subercaseaux 3791	Segundo Juzgado de Policía Local Providencia	Av. Pedro de Valdivia 706, p. 2
Juzgado de Policía Local San Ramón	Av. Santa Rosa 8171, Of. 201	Tercer Juzgado de Policía Local Providencia	Eliodoro Yañez 1687
Juzgado de Policía Local El Monte	Plaza Indep. 80 Local G Gal. El Ángel	Primer Juzgado de Policía Local Santiago	Amunátegui 980, piso 1
Juzgado de Policía Local Melipilla	Arturo Prat 9226	Segundo Juzgado de Policía Local Santiago	Amunátegui 980, piso 2
Juzgado de Policía Local Talagante	Av. Veintiuno de Mayo 875	Tercer Juzgado de Policía Local Santiago	Amunátegui 980, piso 3
Primer Juzgado de Policía Local Vitacura	Av. Bicentenario 3800	Cuarto Juzgado de Policía Local Santiago	Amunátegui 980, piso 3
Segundo Juzgado de Policía Local Vitacura	Av. Bicentenario 3800	Quinto Juzgado de Policía Local Santiago	Amunátegui 980, piso 3

ANOTACIONES

Rol de la Causa:

Fecha de Audiencia:

Número de incidente:

Pruebas que presentará:

Otras Anotaciones:



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

Si tiene dudas puede encontrarnos en www.agrecu.cl
o escribirnos a nuestro correo electrónico
contacto@agrecu.cl o llamar al centro telefónico del
SERNAC al 800 700 100