

alerta

legal

## Dictamen SERNAC: Instituciones financieras no pueden desestimar unilateralmente reclamos por fraude en medios de pago

El 24 de febrero de 2026 el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) publicó un dictamen interpretativo sobre fraude en medios de pago (el “Dictamen”), en el cual se interpreta el alcance de las obligaciones de los proveedores financieros frente a reclamaciones de usuarios bajo la Ley 20.009 (la “Ley”).

### 1. Las instituciones financieras no pueden desestimar unilateralmente una reclamación por fraude:

Para el SERNAC, si el usuario cumplió con todos los requisitos normativos para efectuar una reclamación válida, el proveedor financiero no puede, por sí solo, desconocer la aplicación de la Ley ni negarse a catalogar el hecho como fraude.

Esto rige incluso cuando el proveedor financiero posea indicios de culpa grave o dolo por parte del consumidor o cuando se configure alguna de las presunciones de dolo o culpa grave establecidas en el artículo 5 ter de la Ley.

Si el proveedor estima que no existen fundamentos para proceder con la cancelación de cargos y/o la restitución de los fondos, deberá recurrir a los mecanismos específicos establecidos en la Ley, los cuales suponen la intervención de un órgano jurisdiccional.

### 2. La carga de la prueba recae sobre el proveedor:

El proveedor financiero tiene la carga de probar que la operación que se busca desconocer fue autorizada por el usuario.

Para estos efectos, resulta insuficiente el mero registro de la operación a nombre del titular para acreditar la autorización o para demostrar el dolo o culpa del usuario.

### 3. ¿Qué puede hacer el consumidor?:

Frente a la posibilidad de que su proveedor financiero adopte una actitud contraria a sus derechos en esta materia, el Dictamen establece que el consumidor puede:

- Reclamar ante el SERNAC, o
- Iniciar un procedimiento ante el Juzgado de Policía Local competente.

En este último caso, el consumidor puede reclamar como indemnización los montos defraudados, si se estima que la falta de información del proveedor financiero impidió obtener la restitución de los fondos conforme a la Ley.

### 4. Obligaciones de información:

El SERNAC concluye que los proveedores financieros deben entregar información suficiente y clara al consumidor respecto del contenido, alcance y funcionamiento de los procedimientos de fraude en medios de pago.

Esto con el objeto de cumplir con los deberes de información y profesionalidad que les impone la Ley y la Ley N° 19.496 de Protección a los Derechos de los Consumidores.

En caso contrario, tanto el consumidor como el SERNAC se encuentran habilitados para perseguir la responsabilidad del proveedor en conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

### 5. Implicancias prácticas:

Las instituciones financieras deberían revisar sus protocolos internos de clasificación de fraude y los canales de información al consumidor, a fin de reducir su exposición a reclamos ante el SERNAC o los Juzgados de Policía Local.

El Dictamen deja poco margen para rechazos unilaterales sin consecuencias.

---

*El presente boletín fue creado en español y no constituye asesoría legal y el estudio Guerrero Olivos no será responsable por actos u omisiones de terceros basados en la información contenida en él.*

## contacto



**Benjamín  
Ferrada**

bferrada@guerrero.cl



**Sebastián  
Marambio**

smarambio@guerrero.cl



**Rosario  
Díaz**

rdiazf@guerrero.cl



**Kennya  
Mena**

kmena@guerrero.cl