Ley de Fraudes: Qué cambia con MK4 y por qué preocupa a las organizaciones de consumidores

Boletín N°: 10

Oct 21, 2026 CHILE

La Reforma al Mercado de Capitales (MK4) propone varios cambios a la Ley de Fraudes que han generado cuestionamientos entre organizaciones de consumidores.

Entre ellos, el proyecto busca rebajar de culpa grave a culpa leve el estándar para atribuir responsabilidad a un usuario que desconoce una operación, establecer nuevas reglas para transacciones autenticadas y permitir nuevamente determinados seguros asociados a fraudes.

La normativa tiene su origen en la Ley N°21.234, promulgada en 2020, que estableció un mecanismo de protección frente al uso no autorizado de tarjetas y operaciones electrónicas.

Cuatro años después, la Ley N°21.673 incorporó nuevas exigencias para los usuarios y medidas para enfrentar los llamados “autofraudes”, entre ellas la declaración jurada y la denuncia formal ante los juzgados de policía local.

Ahora, el MK4 busca mantener parte de estas disposiciones y sumar nuevas medidas destinadas a agilizar el sistema y reforzar la seguridad de los medios de pago.

Entre ellas se encuentran una declaración jurada estandarizada, un mecanismo electrónico para reportar fraudes, mayores responsabilidades de seguridad para los distintos actores de la cadena de pagos y nuevas facultades para la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

De “dolo” y “culpa grave” a “culpa leve”

Actualmente, la Ley de Fraudes permite atribuir responsabilidad al usuario cuando se acredita dolo o culpa grave. El MK4 propone modificar ese estándar por culpa leve, lo que podría ampliar las situaciones en que un consumidor deba responder por una operación que desconoce.

En términos simples, el dolo supone una actuación intencional; la culpa grave, una negligencia importante; y la culpa leve, no haber adoptado el cuidado que razonablemente podía exigirse en una determinada situación.

“Pasar de culpa grave a culpa leve facilita mucho la prueba para el banco, porque es bastante más sencillo acreditar una culpa leve que una culpa grave”, explicó Mauricio Jullian, abogado especializado en Derecho del consumidor y ex director Jurídico de

Jullian planteó que, en estos casos, el contexto en que ocurre el engaño es relevante. “Es distinto que llame una persona que suena como ejecutiva, que tiene toda tu información (…) Entonces uno muchas veces puede terminar entregando la clave porque fue inducido”, indicó en conversación con Chócale.

Desde la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus) también apuntaron a las diferencias que han mostrado los tribunales al abordar este tipo de situaciones.

“Para algunos el simple ‘vishing’ (llamada telefónica) es un caso constitutivo de dolo o culpa grave, mientras que para otros tribunales no lo es”, señalaron.

El debate por la autenticación reforzada

Otro de los cambios que propone el proyecto apunta a las operaciones realizadas mediante autenticación reforzada (ARC), que utiliza distintos factores para verificar la identidad de una persona, como contraseñas, códigos o biometría.

En estos casos, el MK4 establece una presunción de culpa leve cuando el usuario desconoce una operación realizada mediante este mecanismo.

Sin embargo, Stefan Larenas, presidente de ODECU, señaló que estos elementos no necesariamente permiten determinar que una operación fue autorizada por el titular, ya que pueden obtenerse mediante suplantación, engaño, malware o manipulación.

“Incluso la Corte Suprema ha establecido que una operación realizada después de obtener la clave mediante engaño no puede considerarse autorizada”, indicó. “Aquí se desequilibra aún más la balanza en contra del usuario”, agregó.

Quién debe asumir el costo del fraude

El exdirector Jurídico Nacional del SERNAC señaló que, desde una perspectiva económica, las medidas propuestas por la reforma podrían generar incentivos poco eficientes.

“Yo debería tener un sistema que coloque los incentivos para que sea el banco el que esté preocupado de mejorar sus mecanismos de seguridad. Lo que estamos haciendo es colocar los incentivos para que los consumidores tengan que (…) tolerar los costos del riesgo”, comentó.

El debate también alcanza a los tribunales. Desde Conadecus advirtieron sobre el impacto que estos cambios podrían tener en los Juzgados de Policía Local, que deben resolver estos casos cuando el banco solicita mantener la suspensión de la restitución de los fondos.

“La carga administrativa de los Juzgados de Policía Local aumentará aún más, siendo que ya se ven enormemente sobrepasados en el día a día”, señalaron.

Jullian también planteó un eventual conflicto entre las acciones que podrían iniciar ambas partes: el consumidor bajo la Ley del Consumidor y el banco bajo la Ley de Fraudes. “¿Y qué pasa si un proceso gana el banco y el otro gana el consumidor?”, planteó.

El debate por los seguros contra fraudes

El MK4 también propone eliminar la prohibición vigente de contratar seguros para cubrir riesgos que actualmente corresponden al emisor.

Desde Conadecus cuestionaron la medida, señalando que “la prohibición que existe se consagró justamente para evitar que el proveedor cobre al consumidor por protegerlo frente a un riesgo que legalmente le corresponde soportar al propio proveedor”.

Para Jullian, esto modifica la lógica de protección de la normativa. “Estamos cambiando, por decirlo así, una protección pública gratuita que funciona, que es el sistema de presunción, por un sistema privado que va a encarecer los costos de transacción hacia los consumidores”, sostuvo.

Conadecus también advirtió sobre un eventual doble traslado del riesgo económico y calificó como “paradójica” la posibilidad de que el sistema financiero reduzca su exposición frente a los fraudes y, al mismo tiempo, participe en la comercialización de seguros para cubrir esos riesgos.

Desde otra perspectiva, Franco Rizza, socio de Riesgo y Regulación Financiera de Deloitte, estas pólizas pueden entregar una protección adicional.

“No conozco otro caso en el mundo donde la legislación impida comercializar este tipo de seguros. Como consumidor es muy útil contar con un resguardo adicional a muy bajo costo”, señaló.

Fuente

Fuente: Chócale

Enlace:
https://chocale.cl/2026/10/ley-de-fraudes-que-cambia-con-mk4-y-por-que-preocupa-a-las-organizaciones-de-consumidores/