

Guía de Protección al Usuario Ley 20.009

En Tenpo, tu seguridad es nuestra prioridad. Por eso, queremos explicarte de forma simple en qué consiste la Ley de Fraudes, qué situaciones cubre y cuáles son los pasos que debes seguir cuando desconoces una transacción u operación en tus productos.

1. ¿Qué es la Ley de Fraudes y qué situaciones cubre?

Es la ley que establece un régimen para limitar la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.

2. ¿En qué situaciones NO se limita la responsabilidad de los usuarios?

Existen situaciones en que la ley autoriza a Tenpo a no realizar la devolución inmediata de los fondos. Esto ocurre cuando la conducta del usuario forma se encuentra entre las señaladas en el artículo 5 y siguientes de la Ley de Fraude (Ley 20.009).

Estas conductas son, en términos simples, las siguientes:

- ✓ Cuando las transferencias se realizaron a cuentas del propio usuario o a cuentas de familiares.
- ✓ Cuando las transferencias se realizaron a cuentas de destino que ya eran conocidas, ya sea porque estaban registradas previamente o porque el usuario ya había transferido a ellas con anterioridad.
- ✓ Cuando el usuario reconoce haber entregado voluntariamente sus credenciales y/o claves de acceso.
- ✓ Cuando el usuario tiene un historial judicial reciente, con sentencias firmes en los últimos cinco años, en las que se haya declarado dolo o culpa grave en casos similares.
- ✓ Cuando existen indicios de fraude coordinado.
- ✓ Cuando existen indicios de que la operación fue realizada por el propio usuario.
- ✓ Cuando la operación desconocida fue realizada utilizando mecanismos de autenticación reforzada

3. ¿Cuáles son los pasos para limitar tu responsabilidad?

Para que se aplique la limitación de responsabilidad establecida en la Ley 20.009, **debes seguir estos pasos**:

- ✓ **Dar aviso a Tenpo de forma inmediata**, apenas tomes conocimiento de las transacciones desconocidas.
- ✓ **Debes enviar la declaración jurada y la denuncia** dentro del plazo de 30 días, contados desde el aviso.

La declaración jurada debe venir fechada y firmada, e incluir obligatoriamente:

- ✓ El monto de las transacciones reclamadas
- ✓ la fecha en que se realizaron las transacciones.
- ✓ El producto afectado (por ejemplo, Tarjeta de Crédito, Tarjeta Prepago, cuenta, avance, etc.).
- ✓ La forma en que se realizó la operación (física o electrónica).

La denuncia puede realizarse de forma presencial u online. Si realizas la denuncia online, es importante tener presente que el comprobante de ingreso no es una copia de la denuncia.

Si no envías los documentos dentro de plazo, se entenderá que te retractaste del desconocimiento de las transacciones.

4. ¿Qué transacciones puedo desconocer?

Puedes incluir en tu reclamo todas las transacciones que desconozcas, siempre que hayan sido realizadas dentro de los 60 días corridos anteriores a la fecha en que realizaste el aviso a Tenpo (es decir, tu primer contacto).

Las transacciones realizadas fuera de ese período no pueden ser incluidas en el reclamo, según lo establece la Ley 20.009.

5. Casos Prácticos de Ejemplo

Caso A: Detección de operaciones antiguas

Escenario: El cliente detecta hoy un movimiento desconocido que ocurrió hace 90 días corridos.

Explicación: La ley permite reclamar operaciones realizadas en los 60 días corridos anteriores al aviso de bloqueo. Al estar fuera de este periodo, la transacción no puede ser restituida.

Caso B: Entrega de claves (“Cuento del Tío”)

Escenario: El cliente informa que dio su clave a un tercero por un engaño telefónico.

Explicación: Como hubo un reconocimiento de entrega voluntaria de claves, Tenpo puede presentar estos antecedentes ante el juzgado de policía local correspondiente para que sea este quien decida si procede, o no, la restitución de fondos y/o cancelación de cargos.

Caso C: El trámite de la denuncia

Escenario: El cliente hizo el reclamo hace 35 días, pero no envió la copia de la denuncia.

Explicación: Al haber vencido el plazo legal de 30 días sin presentar la denuncia, el proceso se cierra automáticamente ya que la ley presume que el cliente se ha retractado de su solicitud.