



## Consejos para mantener el hogar seguro y calefaccionado

El mal uso de los sistemas de calefacción puede representar un riesgo para la salud, especialmente en personas con enfermedades crónicas, adultos mayores, recién nacidos y lactantes.

Para evitar peligros y tener un invierno confortable y seguro, Beatriz Arteaga, directora de la Escuela de Enfermería y de TENS en Enfermería de U. de Las Américas, recomienda:

Ventilar el hogar al menos 15 a 30 minutos al día, incluso si hace frío, para bajar la carga de microorganismos, evitar acumulación de gases tóxicos y renovar el aire interior.

La temperatura ideal de un hogar debe fluctuar entre los 20°C y 22°C.

Los sistemas de calefacción más recomendados para la salud son los que funcionan con radiación y losa radiante, pues no producen movimientos de masas de aires, polvo o ácaros.

Los hogares que usan estufas a gas o parafina deben evitar mantenerlas encendidas mientras se duerme y ventilar los espacios para impedir la intoxicación por gases tóxicos.

Realizar una mantención anual de todos los equipos de calefacción. Opte por sistemas certificados, con protección por sobrecalentamiento.

Mantener todo tipo de fuentes de calor fuera del alcance de niños.

No usar braseros o estufas a leña en espacios cerrados o cuando hay niños o adultos mayores.

Nunca cubrir estufas y calefactores con ropa, ni situarlos cerca de cortinas o muebles inflamables.

Evite el exceso de calor y los cambios bruscos de temperatura, especialmente en

Tras múltiples denuncias:

## ¿Sabe cómo opera la Ley Antifraudes?

Se promulgó con la promesa de amparar a los usuarios ante el creciente fenómeno del fraude digital, pero terminó en la judicialización de los reclamos. Por ello, es importante conocer la disposición que podría, eventualmente, enfrentarlo en tribunales con el banco, la multienda o la financiera.

La Ley 21.234, modificada en mayo del año pasado, limita la responsabilidad de los usuarios en caso de fraudes con tarjetas de pago y transacciones electrónicas. Una norma que buscaba la presunción de inocencia del cliente, obligando al banco a probar el dolo. "Pero solo ha servido para que nos demanden, obligándonos a recurrir a abogados para recuperar el dinero sustraído", señala a Línea Directa Roberto Weissenberg.

Contó que su cuenta corriente fue hackeada y que con ella se hicieron 33 transacciones de \$250 mil, por más de \$8 millones. Nunca recibió un aviso, "pese a que soy cliente hace 50 años. Recién en la sucursal supe que el banco me había demandado por dolo". Y para enfrentar esta judicialización debió contratar los servicios de un estudio jurídico.

A Patricia Burg León, le cuestionaron toda la información remitida, incluyendo los nombres de quienes recibieron cuatro transferencias fraudulentas. Aunque lo peor fue que si bien el banco tiene la obligación de denunciar estos delitos a los JPL, "a la fecha no lo ha hecho y la respuesta que me dan es que esto se resolverá en tribunales".

La semana pasada, el cuerpo de Economía y Negocios de "El Mercurio" entrevistó a Luis Capan, gerente general de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (Abif), donde

señaló que el mecanismo probatorio de responsabilidad de la nueva ley derivó en una sequedad de autoafirmaciones y desembolsos de las compañías para cumplir con la norma. "Se creó una industria de autoafirmaciones gigantesca", dijo. Y añadió que el sector pagó US\$ 250 millones en reembolsos durante el primer semestre de 2024.

Jorge Arnedo, un médico que fue víctima de una estafa por varios millones de pesos, logró saber el destino del dinero, la dirección de despacho y las compras asociadas. "Entregué la información a la tienda y esta me pidió el código de autorización del banco. Lo conseguí y al dárselo indicaron que el trámite era demasiado. Así que acudí a la fiscalía donde es imposible apurar antecedentes hasta que el parte se haya subido, lo que puede demorar semanas. Entonces, cómo hacemos justicia si las diligencias parten meses después del ilícito, cuando la plata ya se fue y quién sabe dónde? La banca se queja por apartar US\$350 millones al año por este ítem, alegando una mala ley. Y, ¿qué proponen, si les da lo mismo investigar?", concluyó.

### Jurisprudencia

Según la Abif, el primer trimestre de este año, del total de operaciones desconocidas por los bancos privados, el 36,5% fue canalizado a los JPL, existiendo un 96,5% donde hubo acuerdo con el cliente.

No obstante, en los casos en que ello no ocurre, las causas pueden llegar hasta la Corte Suprema. Y es allí donde se ha sentido ju-

risprudencia. En junio de 2024, el tribunal ordenó que se le pagara a un cliente los \$15 millones sustraídos desde su cuenta corriente. Sostuvo que la entidad bancaria incumplió con su deber de seguridad al permitir giros a nuevas cuentas por un monto mayor al mínimo, "y no fiscalizar que dichas operaciones eran indicadoras de fraude al no corresponderse con la conducta financiera habitual del cliente, infringiendo el Art. 23° de la Ley del Consumidor".

Asimismo, el 17 de marzo de este año, la Corte Suprema rechazó el recurso de casación en el fondo interpuesto en contra de la sentencia que acogió la demanda de indemnización presentada por el banco, y lo condenó al pago de \$4.998.620 "por concepto de daño emergente al cuentacorrentista por una transacción que él no realizó".

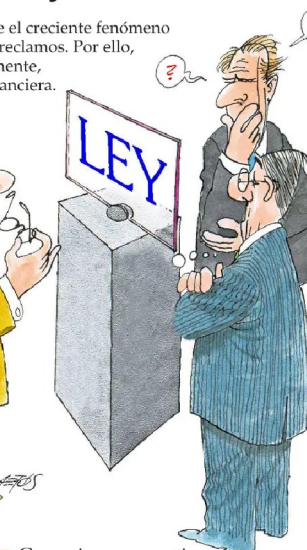
### ¿Ilusión normativa?

El abogado y subdirector del Centro de Educación Ciudadana de la Facultad de Derecho y C. Sociales de la U. San Sebastián, Alejandro Gómez, recordó una frase de Mario Vargas Llosa: "en América Latina se piensa que todo se solucionará dándole una ley", lo que a su juicio resultaría con lucidez el legalismo como una característica propia.

"En Chile, la Ley N° 21.234 es un ejemplo eloquente de esta ilusión normativa: la esperanza de que la mera existencia de un texto legal pueda proteger al consumidor frente a sistemas bancarios engorrosos y llenos de trabas que, más que garantizar derechos, los socaban entorpeciendo, papeleos inútiles o negativas a restituir los fondos defraudados", indicó.

Explicó que la ley, promulgada con la promesa de amparar a los usuarios frente al creciente fenómeno del fraude digital, contiene mecanismos relevantes como el aviso; la presunción de inocencia del usuario luego de reportado el fraude; e impone límites a la responsabilidad pecuniaria del afectado. "Sin embargo, en la práctica, su aplicación revela profundas falencias frente al sistema bancario. Los testimonios publicados en Línea Directa son una muestra de ello. Y más que denuncias personales, se transforman en un diagnóstico de la aplicación de la ley. Relatan casos de víctimas de fraudes millonarios, ejecutados desde destinos improbables, con patrones de consumo claramente anormales", aseveró.

Además —dice—, esta norma "deja la puerta abierta a la revictimización. Si bien permite reclamar cargos no autorizados dentro de un plazo y exige a las entidades



### Consejos preventivos

**PROTEJA SU INFORMACIÓN PERSONAL:** El 82,3% de las causas pendientes en 2024 estuvieron vinculadas a estafas y otras defraudaciones, muchas de ellas facilitadas por datos expuestos. Nunca comparta su RUT, claves o números de tarjeta en canales no oficiales.

**CUÍDADO CON LAS TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS:** Este tipo de fraude aumentó 7,15 veces desde el 2020. Antes de transferir dinero, verifique que el destinatario sea legítimo y que tenga una buena reputación, especialmente al adquirir bienes a través de plataformas de e-commerce. Revise las calificaciones y opiniones de otros clientes.

**USE CONTRASEÑAS ÚNICAS Y SEGURAS:** Las claves débiles pueden facilitar el acceso no autorizado a sus cuentas. Active siempre la autenticación multifactor (MFA) o similares.

restituir hasta 35 UF en un breve lapso, lo cierto es que para montos mayores tiene el derecho de judicializar el caso, acusando al usuario de dolo o culpa grave. En ese escenario, quien ya fue víctima de un delito debe defenderse, enfrentando el poder económico y jurídico de la institución financiera".

Se concluye en que "la protección al usuario no puede seguir descuidando en su capacidad de sortear la burocracia de un call center, ni en la voluntad —siempre difusa— de las entidades emisoras. De lo contrario, seguiremos asistiendo a la paradoja de tener ciudadanos hipervigilados, pero indefensos".

El año pasado, se aprobaron modificaciones a la Ley Antifraudes que —no obstante— no cambiaron el estándar de culpa, pero ex-

tiendó los plazos de respuesta de las entidades bancarias, entre otras directrices. ¿Qué señala la ley? La CMF en su portal de Educación Financiera ([cmfchile.cl/educ](http://cmfchile.cl/educ)), detalla lo siguiente:

**PLAZO:** tiene hasta 30 días para identificar y reclamar las operaciones que a esa fecha se hayan realizado sin su consentimiento.

**AVISO:** no se podrán incluir las operaciones realizadas hasta en los 60 días previos a la fecha del aviso de fraude.

**COMPROBANTE:** dispone de un plazo de 30 días corridos desde el reclamo para presentar a la institución financiera el comprobante de la denuncia. Si no lo hace, se entiende que la persona se retracta del reclamo.

**RESPONSABLE:** la entidad financiera será responsable de las operaciones realizadas con posterioridad al aviso y de sus consecuencias económicas.

**INFORMAR:** apenas tome conocimiento de estas operaciones y si las desconoce, debe avisar a la entidad financiera.

**PRUEBA:** es la entidad financiera quien debe probar que la operación fue autorizada. El solo registro de la operación no basta.

### Plazos y JPL

Para la definición de plazos se toman en cuenta dos variables: el monto del fraude y el tipo de operaciones.

**MENOS DE 35 UF:** si el monto reclamado fuese inferior a las 35 UF, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o restitución de los fondos dentro de 30 días hábiles contados desde la fecha del reclamo o desde que se hubiese producido el daño patrimonial.

**GIROS Y AVANCES:** si las operaciones reclamadas fueren giros en cajeros automáticos o avances en efectivo, son 15 días hábiles.

**MÁS DE 35 UF:** si el monto reclamado fuese superior al umbral de las 35 UF, sobre las primeras 35 UF, corra el plazo de 30 días hábiles. Respecto del monto en exceso de este monto deberá ser cancelado o restituído en un plazo de 7 días hábiles adicionales.

Es importante saber que la entidad financiera puede, en caso de que reciba antecedentes que acrediten el dolo o la culpa grave del usuario, ejercer ante un juez de policía local las acciones correspondientes:

**NOTIFICACIÓN:** la entidad financiera debe notificar su decisión al usuario. El JPL es el correspondiente al domicilio del cliente.

**OBLIGACIÓN:** si el juez declara por sentencia firme o ejecutoriada de que no existió dolo o culpa grave del usuario, la entidad financiera queda obligada a restituirle al cliente el saldo retenido, y reajustado.

**EN CASO QUE HUBIESE DOLO:** si el juez declara por sentencia firme o ejecutoriada que sí existió dolo o culpa grave del usuario, quedará sin efecto la cancelación de cargos o la restitución de fondos por parte de la entidad financiera en cuestión.



### BANCO DE DATOS

El mal uso de los sistemas de calefacción puede representar un riesgo para la salud, especialmente en personas con enfermedades crónicas, adultos mayores, recién nacidos y lactantes.

Para evitar peligros y tener un invierno confortable y seguro, Beatriz Arata, directora de la Escuela de Enfermería y de TENS en Enfermería de U. de Las Américas, recomienda:

**Ventilar el hogar** al menos 15 a 30 minutos al día, incluso si hace frío, para bajar la carga de microorganismos, evitar acumulación de gases tóxicos y renovar el aire interior.

**La temperatura ideal** en un hogar debe fluctuar entre los 20°C y 22°C.

**Los sistemas de calefacción** más recomendados para la salud son los que funcionan con radiación y los radiantes, pues no producen movimientos de masas de aire, polvo o ácaros.

**Los hogares que usan estufas a gas** o parafina deben evitar mantenerse encendidas mientras se duerme y ventilar los espacios para impedir la intoxicación por gases tóxicos.

**Realizar una mantención anual** de todos los equipos de calefacción. Optar por sistemas certificados, con protección por sobrecalentamiento.

**Mantener todo tipo de fuentes de calor** fuera del alcance de niños.

**No usar braseros** o estufas a leña en espacios cerrados y cuando hay niños o adultos mayores.

### Se pagó, pero a otra cuenta

JAVIER MARTÍN

El 5 de marzo accedí con mi correo y contraseña al sitio de DirectTV Go, donde se me solicitó contratar una suscripción, ya que la mía no estaba activa. A pesar de seguir todos los pasos, estando en mi sitio personal, y recibir la notificación de éxito en mi tarjeta de crédito, no pude ver ningún canal. Me comunicué con atención al cliente por chat, y tras una larga espera, descubrí que el pago se había aplicado a la cuenta de otro usuario. Solicité el reembolso, sin éxito.

**RESUELTO.**— De DirectTV contestaron que la situación ha sido solucionada a entera conformidad del cliente.

### Acusa mala atención

PEDRO VALENZUELA

El lunes 14 de abril fui con mi hijo al Registro Civil, oficina de San Miguel, donde la atención preferencial no funcionó para mi nieto de 8 meses. Nos permitieron ingresar para que estuviesen sentados esperando su turno. Hablé con la jefa del local y dije que no podía darle prioridad. Dejaron pasar toda la fila que estaba afuera y tampoco daban números. Indicaron que al mediodía lo repartirían, pero a las 12:20 horas aún no lo hacían. Insistí con la encargada y me espetó: "ya le expliqué que la vamos a atender", lo que nunca ocurrió. El funcionario de la entidad no tuvo ninguna consideración. Al final, nos fuimos a la oficina de Pedro Aguirre Cerdá donde les dieron prioridad.

**RESPUESTA.**— Del Registro Civil afirmaron que dicho servicio está comprometido en brindar a los usuarios una atención de calidad, en especial a los grupos priorizados, "por lo que lamentamos que la situación ocurriera". Asimismo, nos informaron que se reinstauró a las oficinas respecto de este materia. Finalmente agradecieron el contacto del lector, "ya que para nuestra institución es de vital importancia conocer la forma en que se entregan los servicios a la comunidad, representando una oportunidad para avanzar en una mejor atención a la ciudadanía".

### Problemas con pago de pensión

RAÚL SÁNCHEZ CABELLO

HAMBURG, ALEMANIA

AFP Provida, aún no soluciona el problema de enviar mi pensión a mi Banco Spardabank, en Hamburgo, Alemania. La carta poder específica expresamente, dónde se debe efectuar el pago. Mi señora solicitó la pensión a su administradora, sin inconvenientes. No entiendo por qué la demora si Provida aprobó la jubilación a contar de febrero. Lo cierto es que el pago sigue retenido en Chile y no me entregaron una solución. Siempre contestan que mi caso "está en investigación". Lo extraño es que los retiros del 10% si me fueron transferidos al mencionado banco.

**SOLUCIONADO.**— De Provida nos informaron que el problema del lector fue resuelto. El mismo nos confirmó lo anterior, muy agradecido.

### Plan que no solicitó

GONZALO SIERRALTA SÁNCHEZ

Resulta que me llamaron de Entel para contratar un plan de internet, el cual acepté. Pero al momento de concretarlo, me generaron uno que no solicité, y ahora no me dejan realizar el cambio debido a que ya contraté uno con oferta. ¿Me podrían ayudar a solucionar el tema y que me den el plan que yo quiero?

**RESUELTO.**— De Entel respondieron que se regularizaron los servicios ofertados, atendiendo al requerimiento del lector.

### Repetido que no llega

DAVID LANIS KOHAN

Adquirí en Alemania, por internet, un repuesto electrónico. El vendedor lo despachó oportunamente y fue recibido en el país por CorreosChile. Esto, lo derivó a Aduanas para su aforo el 7 de enero. En todo este tiempo, de inexplicable demora en trámites, e-Bay cumpliendo con su política de garantía estimó que el negocio era fallido y sin que yo lo solicitara me restituyó el dinero. Pero, el vendedor aún no recibe su pago, pese a que cumplió con su parte. He ido tres veces a las oficinas postales donde me dan diferentes excusas.

**RESUELTO.**— Línea Directa remitió oportunamente este reclamo a CorreosChile, que recién nos contestó que el envío fue entregado a nuestro lector.



### Falta el abono de millas

VÍCTOR MATURANA C.

En noviembre, el Banco Santander lanzó una promoción en la que regalaba millas si uno alcanzaba una meta de compras en diciembre. Me inscribí, recibí la confirmación, tomando el sistema de mayor gasto y por el cual ganaría 5 mil millas. Cumplí el objetivo, y aún no me las abonaron. Reclamé al ejecutivo y este me llevó al call center —pues él me tenía ideas— y de allí me derivaron a otro funcionario, que tampoco sabía. Le envié los antecedentes de la promoción y nada.

**SOLUCIONADO.**— De Banco Santander nos señalaron que le entregaron una respuesta favorable al lector.

### Pide cerrar las cuentas

ANDREA PRADO GALLEGUILLAS

Revisando mi correo noté que el BancoEstado envió una cartola a nombre de mi madre fallecida en enero. Tuve que enviar una carta al gerente general para que cerraran su cuenta corriente, pero para hacer eso brindé y la posesión efectiva me cobraron \$40.000. Me olvidé de la tarjeta de crédito, pues asumi que también la liquidarían. Pero no fue así.

**RESUELTO.**— De BancoEstado nos informaron que dieron respuesta al requerimiento de la lectora, directamente a su correo electrónico.

Para sus cartas, preguntas y foto-denuncias diríjase a la casilla 130 / Santiago, a [linea.directa@mercurio.cl](mailto:linea.directa@mercurio.cl) o al fax 2956 2611.



Tras múltiples denuncias:

## ¿Sabe cómo opera la Ley Antifraudes?

Se promulgó con la promesa de amparar a los usuarios ante el creciente fenómeno del fraude digital, pero terminó en la judicialización de los reclamos. Por ello, es importante conocer la disposición que podría, eventualmente, enfrentarlo en tribunales con el banco, la multienda o la financiera.

La Ley 21.234, modificada en mayo del año pasado, limita la responsabilidad de los usuarios en caso de fraudes con tarjetas de pago y transacciones electrónicas. Una normativa que buscaba la presunción de inocencia del cliente, obligando al banco a probar el dolo. "Pero solo ha servido para que nos demanden, obligándonos a recurrir a abogados para recuperar el dinero sustraído", señala a Línea Directa Roberto Weissenberg.

Contó que su cuenta corriente fue hackeada y que con ella se hicieron 33 transacciones de \$250 mil, por más de \$8 millones. Nunca recibió un aviso, "pese a que soy cliente hace 50 años. Recién en la sucursal supe que el banco me había demandado por dolo". Y para enfrentar esta judicialización debió contratar los servicios de un estudio jurídico.

A Patricia Burg León, le cuestionaron toda la información remitida, incluyendo los nombres de quienes recibieron cuatro transferencias fraudulentas. Aunque lo peor fue que si bien el banco tiene la obligación de denunciar estos delitos a los JPL, "a la fecha no lo ha hecho y la respuesta que me dan es que esto se resolverá en tribunales".

La semana pasada, el cuerpo de Economía y Negocios de "El Mercurio" entrevistó a Luis Cazo, gerente general de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (Abif), donde

señaló que el mecanismo probatorio de responsabilidad de la nueva ley derivó en una sequedad de autoafirmaciones de los desembolsos de las compañías para cumplir con la norma. "Se creó una industria de autoafirmaciones gigantesca", dijo. Y añadió que el sector pagó US\$ 250 millones en reembolsos durante el primer semestre de 2024.

Jorge Arnedo, un médico que fue víctima de una estafa por varios millones de pesos, logró saber el destino del dinero, la dirección de despacho y las compras asociadas. "Entregué la información a la tienda y esta me pidió el código de autorización del banco. Lo conseguí y al darme indicaron que el trámite era demasiado. Así que acudí a la fiscalía donde es imposible apurar antecedentes hasta que el parte se haya subido, lo que puede demorar semanas. Entonces, cómo hacemos justicia si las diligencias parten meses después del ilícito, cuando la plata ya se fue quien sabe dónde? La banca se queja por apartar US\$350 millones al año por este ítem, alegando una mala ley. Y, ¿qué proponen, si les da lo mismo investigar?", concluyó.

### Jurisprudencia

Según la Abif, el primer trimestre de este año, del total de operaciones desconocidas por los bancos privados, el 3,5% fue canalizado a los JPL, existiendo un 96,5% donde hubo acuerdo con el cliente.

No obstante, en los casos en que ello no ocurre, las causas pueden llegar hasta la Corte Suprema. Y es allí donde se ha sentido ju-

risprudencia. En junio de 2024, el tribunal ordenó que se le pague a un cliente los \$15 millones sustraídos desde su cuenta corriente. Sostuvo que la entidad bancaria incumplió con su deber de seguridad al permitir giros a nuevas cuentas por un monto mayor al mínimo, "y no fiscalizar que dichas operaciones eran indicadoras de fraude al no corresponderse con la conducta financiera habitual del cliente, infringiendo el Art. 23° de la Ley del Consumidor".

Asimismo, el 17 de marzo de este año, la Corte Suprema rechazó el recurso de casación en el fondo interpuesto en contra de la sentencia que acogió la demanda de indemnización presentada por el banco, y lo condenó al pago de \$4.998.620 "por concepto de daño emergente al cuentacorrentista por una transacción que él no realizó".

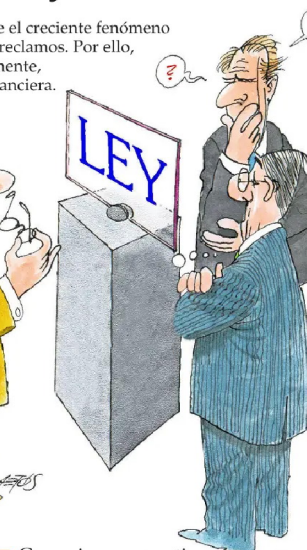
### ¿Ilusión normativa?

El abogado y subdirector del Centro de Educación Ciudadana de la Facultad de Derecho y C. Sociales de la U. San Sebastián, Alejandro Gómez, recordó una frase de Mario Vargas Llosa: "en América Latina se piensa que todo se solucionará dictando una ley", lo que a su juicio se trataría con lucidez el legalismo como una característica propia.

"En Chile, la Ley N° 21.234 es un ejemplo eloquente de esta ilusión normativa: la esperanza de que la mera existencia de un texto legal pueda proteger al consumidor frente a sistemas bancarios engorrosos y llenos de trabas que, más que garantizar derechos, los socaban entretejiendo papeles fútiles o negativas a restituir los fondos defraudados", indicó.

Explicó que la ley, promulgada con la promesa de amparar a los usuarios frente al creciente fenómeno del fraude digital, contiene mecanismos relevantes como el aviso: la presunción de inocencia del usuario luego de reportado el fraude; e impone límites a la responsabilidad pecuniaria del afectado. "Sin embargo, en la práctica, su aplicación revela profundas falencias frente al sistema bancario. Los testimonios publicados en Línea Directa son una muestra de ello. Y más que denuncias personales, se transforman en un diagnóstico de la aplicación de la ley. Relatan casos de víctimas de fraudes millonarios, ejecutados desde destinos improbables, con patrones de consumo claramente anómalos", aseveró.

Además —dice—, esta norma "deja la puerta abierta a la revictimización. Si bien permite reclamar cargos no autorizados dentro de un plazo y exige a las entidades



### Consejos preventivos

■ **PROTEJA SU INFORMACIÓN PERSONAL:** El 82,3% de las causas pendientes en 2024 estuvieron vinculadas a estafas y otros defraudaciones, muchas de ellas facilitadas por datos expuestos. Nunca comparta su RUT, claves o números de tarjeta en canales no oficiales.

■ **CUIDADO CON LAS TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS:** Este tipo de fraude aumentó 7,15 veces desde el 2020. Antes de transferir dinero, verifique que el destinatario sea legítimo y que tenga una buena reputación, especialmente al adquirir bienes a través de plataformas de e-commerce. Revise las calificaciones y opiniones de otros clientes.

■ **USE CONTRASEÑAS ÚNICAS Y SEGURAS:** Las claves débiles pueden facilitar el acceso no autorizado a sus cuentas. Active siempre la autenticación multifactor (MFA) o similares.

restituir hasta 35 UF en un breve lapso, lo cierto es que para montos mayores tiene el derecho de judicializar el caso, acusando al usuario de dolo o culpa grave. En ese escenario, quien ya fue víctima de un delito debe defenderse, enfrentando el poder económico y jurídico de la institución financiera".

Se concluye en que "la protección al usuario no puede seguir descuidando en su capacidad de sortear la burocracia de un call center, ni en la voluntad —siempre difusa— de las entidades emisoras. De lo contrario, seguiremos asistiendo a la paradoja de tener ciudadanos hipervigilados, pero indefensos".

El año pasado, se aprobaron modificaciones a la Ley Antifraudes que —no obstante— no cambiaron el estándar de culpa, pero ex-

■ **PLAZO:** tiene hasta 30 días para identificar y reclamar las operaciones que a esa fecha se hayan realizado sin su consentimiento.

■ **AVISO:** no se podrán incluir las operaciones realizadas hasta en los 60 días previos a la fecha del aviso de fraude.

■ **COMPROBANTE:** dispone de un plazo de 30 días corridos desde el reclamo para presentar a la institución financiera el comprobante de la denuncia. Si no lo hace, se entiende que la persona se retracta del reclamo.

■ **RESPONSABLE:** la entidad financiera será responsable de las operaciones realizadas con posterioridad al aviso y de sus consecuencias económicas.

■ **INFORMAR:** apenas tome conocimiento de estas operaciones y si las desconoce, debe avisar a la entidad financiera.

■ **PRUEBA:** es la entidad financiera quien debe probar que la operación fue autorizada. El solo registro de la operación no basta.

### Plazos y JPL

Para la definición de plazos se toman en cuenta dos variables: el monto del fraude y el tipo de operaciones.

■ **MENOS DE 35 UF:** si el monto reclamado fuese inferior a las 35 UF, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o restitución de los fondos dentro de 30 días hábiles contados desde la fecha del reclamo o desde que se hubiese producido el daño patrimonial.

■ **GIROS Y AVANCES:** si las operaciones reclamadas fueren giros en cajeros automáticos o avances en efectivo, son 15 días hábiles.

■ **MÁS DE 35 UF:** si el monto reclamado fuese superior al umbral de las 35 UF, sobre las primeras 35 UF, el banco o la entidad emisora deberá proceder a la cancelación de los cargos o restitución de los fondos dentro de 30 días hábiles contados desde la fecha del reclamo o desde que se hubiese producido el daño patrimonial.

Es importante saber que la entidad financiera puede, en caso de que reciba antecedentes que acrediten el dolo o la culpa grave del usuario, ejercer ante un juez de policía local las acciones correspondientes:

■ **NOTIFICACIÓN:** la entidad financiera debe notificar su decisión al usuario. El JPL es el correspondiente al domicilio del cliente.

■ **OBLIGACIÓN:** si el juez declara por sentencia firme o ejecutoriada de que no existió dolo o culpa grave del usuario, la entidad financiera queda obligada a restituirle al cliente el saldo retenido, y reajustado.

■ **EN CASO QUE HUBIESE DOLO:** si el juez declara por sentencia firme o ejecutoriada que sí existió dolo o culpa grave del usuario, quedará sin efecto la cancelación de cargos o la restitución de fondos por parte de la entidad financiera en cuestión.



### Consejos para mantener el hogar seguro y calefaccionado

El mal uso de los sistemas de calefacción puede representar un riesgo para la salud, especialmente en personas con enfermedades crónicas, adultos mayores, recién nacidos y lactantes.

Para evitar peligros y tener un invierno confortable y seguro, Beatriz Artega, directora de la Escuela de Enfermería y de TENS en Enfermería de U. de Las Américas, recomienda:

■ **Ventilar el hogar** al menos 15 a 30 minutos al día, incluso si hace frío, para bajar la carga de microorganismos, evitar acumulación de gases tóxicos y renovar el aire interior.

■ **La temperatura ideal** en un hogar debe fluctuar entre los 20°C y 22°C.

■ **Los sistemas de calefacción** más recomendados para la salud son los que funcionan con radiación y los radiantes, pues no producen movimientos de masas de aire, polvo o ácaros.

■ **Los hogares que usan estufas a gas** o parafina deben evitar mantenerse encendidas mientras se duerme y ventilar los espacios para impedir la intoxicación por gases tóxicos.

■ **Equipar una mantención anual** de todos los equipos de calefacción. Optar por sistemas certificados, con protección por sobrecalentamiento.

■ **Mantener todo tipo de fuentes de calor** fuera del alcance de niños.

■ **No usar braseros** o estufas a leña en espacios cerrados y cuando hay niños o adultos mayores.

### Se pagó, pero a otra cuenta

JAVIER MARTÍN

El 5 de marzo accedí con mi correo y contraseña al sitio de DirectTV Go, donde se me solicitó contratar una suscripción, ya que la mía no estaba activa. A pesar de seguir todos los pasos, estando en mi sitio personal, y recibir la notificación de éxito en mi tarjeta de crédito, no pude ver ningún canal. Me comunicué con atención al cliente por chat, y tras una larga espera, descubrí que el pago se había aplicado a la cuenta de otro usuario. Solicité el reembolso, sin éxito.

✓ **RESUELTO.**— De DirectTV contestaron que la situación ha sido solucionada a entera conformidad del cliente.

### Acusa mala atención

PEDRO VALENZUELA

El lunes 14 de abril fui con mi hijo al Registro Civil, oficina de San Miguel, donde la atención preferencial no funcionó para mi nieta de 8 meses. Nos permitieron ingresar para que estuvieran sentadas esperando su turno. Hablé con la jefa del local y dije que no podía darle prioridad. Dejaron pasar toda la fila que estaba afuera y tampoco habíamos. Indicaron que al mediodía lo repartían, pero a las 12:20 horas aún no lo hacían. Insistí con la encargada y me espetó: "ya le expliqué que la vamos a atender", lo que nunca ocurrió. El funcionario de la entidad no tuvo ninguna consideración. Al final, nos fuimos a la oficina de Pedro Aguirre Cerdá donde les dieron prioridad.

✓ **RESPUESTA.**— Del Registro Civil afirmaron que dicho servicio está comprometido en brindar a los usuarios una atención de calidad, en especial a los grupos priorizados, "por lo que lamentablemente la situación mencionada en la forma en que se entregan los servicios a la comunidad, representando una oportunidad para avanzar en una mejor atención a la ciudadanía".

### Problemas con pago de pensión

RAÚL SÁNCHEZ CABELLO

HAMBURG, ALEMANIA

AFP Provida, aún no soluciona el problema de enviar mi pensión a mi Banco Spardabank, en Hamburgo, Alemania. La carta poder específica expresamente, dónde se debe efectuar el pago. Mi señora solicitó la pensión a su administradora, sin inconvenientes. No entiendo por qué la demora si Provida aprobó la jubilación a contar de febrero. Lo cierto es que el pago sigue retenido en Chile y no me entregaron una solución. Siempre contestan que mi caso "está en investigación". Lo extraño es que los retiros del 10% si me fueron transferidos al mencionado banco.

✓ **SOLUCIONADO.**— De Provida nos informaron que el problema del lector fue resuelto. El mismo nos confirmó lo anterior, muy agradecido.

### Plan que no solicitó

GONZALO SIERRALTA SÁNCHEZ

Resulta que me llamaron de Entel para contratar un plan de internet, el cual acepté. Pero al momento de concretarlo, me generaron uno que no solicité, y ahora no me dejan realizar el cambio debido a que ya contraté uno con oferta. ¿Me podrían ayudar a solucionar el tema y que me den el plan que yo quiero?

✓ **RESUELTO.**— De Entel respondieron que se regularizaron los servicios ofertados, atendiendo al requerimiento del lector.

### Repetido que no llega

DAVID LANIS KOHAN

Adquirí en Alemania, por internet, un repuesto electrónico. El vendedor lo despachó oportunamente y fue recibido en el país por CorreosChile. Esto, lo derivó a Aduanas para su aforo el 7 de enero. En todo este tiempo, de inexplicable demora en trámites, e-Bay cumpliendo con su política de garantía estimó que el negocio era fallido y sin que yo lo solicitara me restituyó el dinero. Pero, el vendedor aún no recibe su pago, pese a que cumplió con su parte. He ido tres veces a las oficinas postales donde me dan diferentes excusas.

✓ **RESUELTO.**— Línea Directa remitió oportunamente este reclamo a CorreosChile, que recién nos contestó que el envío fue entregado a nuestro lector.



### Falta el abono de millas

VÍCTOR MATURANA C.

En noviembre, el Banco Santander lanzó una promoción en la que regalaba millas si uno alcanzaba una meta de compras en diciembre. Me inscribí, recibí la confirmación, tomando el sistema de mayor gasto y por el cual ganaría 5 mil millas. Cumplí el objetivo, y aún no me las abonaron. Reclamé al ejecutivo y este me llevó al call center —pues él me tenía odio— y de allí me derivaron a otro funcionario, que tampoco sabía. Le envié los antecedentes de la promoción y nada.

✓ **SOLUCIONADO.**— De Banco Santander nos señalaron que le entregaron una respuesta favorable al lector.

### Pide cerrar las cuentas

ANDREA PRADO GALLEGUILLAS

Revisando mi correo noté que el BancoEstado envió una cartola a nombre de mi madre fallecida en enero. Tuve que enviar una carta al gerente general para que cerraran su cuenta corriente, pero para hacer eso brindé y la posesión efectiva me cobraron \$40.000. Me olvidé de la tarjeta de crédito, pues asumi que también la liquidarían. Pero no fue así.

✓ **RESUELTO.**— De BancoEstado nos informaron que dieron respuesta al requerimiento de la lectora, directamente a su correo electrónico.

Para sus cartas, preguntas y foto-denuncias diríjase a la casilla 130 / Santiago, a [linea.directa@mercurio.cl](mailto:linea.directa@mercurio.cl) o al fax 2956 2611.