

C.A. de Concepción

Concepción, treinta y uno de marzo de dos mil veinticinco.

VISTO:

En folio 1 de estos autos Rol Corte N°Protección-4327-2024 comparece la abogada Pilar Marianela Rodríguez Peña, en favor de [REDACTED], [REDACTED], ambas domiciliadas para todos los efectos legales en calle Cochrane 366-B, comuna de Concepción.

Deduce recurso de protección en contra del Banco Chile, con domicilio en calle Libertador Gral. Bernardo O'Higgins N°598 de Concepción.

El acto que denuncia ilegal y arbitrario como fundamento del recurso es la negativa del banco, contenida en correo de 22 de marzo de 2024, de reversar los créditos por canal digital N°448195985987000585 de \$7.000.000 y N°448195985987000586 de \$2.000.000, o restituir los dineros de propiedad de la recurrente, que fueron sustraídos por terceros vulnerando el sistema de seguridad del recurrido, sin el consentimiento por cierto de la actora, vulnerando con ello las disposiciones de la Ley N° 20.009, según la cual siempre se deben cancelar las operaciones o restituir los montos contenidos en los requerimientos de fraude.

En cuanto a los hechos que fundan el recurso, dijo que en la madrugada el 28 de enero de 2024, la recurrente fue víctima del hurto de su celular en Santiago, de lo que se percató aproximadamente a las 5.30 am. El teléfono se encontraba con clave de acceso. Al tener domicilio en la ciudad de Concepción, la recurrente se quedó incomunicada y viajó de vuelta a su domicilio en bus por la tarde de ese día, llegando a medianoche.

El lunes 29 de enero de 2024, a las 8.40 horas, intentó ingresar a su cuenta corriente del Banco Chile, la que se encontraba bloqueada. Posteriormente se percató que aunque su celular estaba con clave y ninguna clave bancaria estaba guardada en él, los delincuentes



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XMRUXTPKLR

realizaron a través del teléfono una serie de operaciones bancarias en un breve tiempo, desde la cuenta corriente, cuenta FAN y tarjeta de crédito, todas del Banco de Chile. Ellas consistieron en: a) abono por crédito por canal digital N°448195985987000585 de \$7.000.000 a la cuenta corriente y posteriormente desde ahí hacia una cuenta TEMPO a nombre de la recurrente por el monto de \$5.000.000 e inmediatamente a un tercero desconocido; crédito que fue tomado por los delincuentes en 24 cuotas a partir del 29 de febrero; b) del saldo de \$2.000.000 que quedó, realizaron dos pagos a la tarjeta de crédito de la recurrente por un total \$1.877.000; c) abono por crédito por canal digital N°448195985987000586 de \$2.000.000 a cuenta corriente, de lo cual \$1.000.000 fue abonado a una cuenta FAN a nombre y Rut de la actora, y \$1.000.000 quedó como saldo en la cuenta corriente, y d) en la tarjeta de crédito de la recurrente existía un cupo disponible de \$1.000.000, que los delincuentes ocuparon, más el monto abonado por ellos mismos en compras a la empresa ANTICIPA. De tal manera que mientras la recurrente originalmente tenía en su cuenta corriente un saldo \$14.142 y en su tarjeta de crédito un cupo no utilizado de \$1.000.000, quedó con deuda aproximada de \$10.000.000.-

El mismo día 29 de enero de 2024 bloqueó la tarjeta, denunció el hecho a Carabineros de Chile, quienes derivaron la denuncia a la Fiscalía, y posteriormente realizó diversos reclamos al Banco Chile y a la plataforma Tempo, logrando que el banco abonara por objeción o ley de fraudes, el monto total de \$1.409.000 a la tarjeta de crédito y que se restableciera el cupo disponible de la misma, quedando actualmente sin deuda asociada a ese ítem. Sin embargo, en relación a los créditos que pidieron por internet ascendente a un total de \$9.000.000, la respuesta del banco ha sido negativa, indicando que para reversar los créditos, el dinero debe encontrarse disponible en su cuenta corriente, lo que resulta imposible por las operaciones fraudulentas antes relatadas, y que además las transacciones se efectuaron entre productos asociados a su mismo Rut.



El banco no ha reversado los créditos y, por el contrario, ha comenzado a cobrar las cuotas, descontando desde su cuenta corriente ya la primera de ambos créditos que suman \$497.589, descuento que se realizó del saldo que los delincuentes no alcanzaron a girar antes del bloqueo de la cuenta, y que la actora mantiene íntegro en sus cuentas a espera de lo que se resuelva, ascendente a \$1.123.000, menos las recientes cuotas descontadas, total en cuenta \$625.411, que corresponde al saldo de los dineros obtenidos fraudulentamente.

En cuanto a la plataforma Tempo, la respuesta ha sido que su responsabilidad se encuentra limitada, ya que la seguridad violada fue la del Banco Chile.

Agrega la abogada que la recurrente tiene sólo 26 años, está recién titulada y recibe de remuneración mensual \$973.915, por lo que las cuotas que le cobran superan el 50% de sus remuneraciones, y en caso de atraso, será enviada al boletín comercial con todo el problema asociado que ello le traerá hoy y en el futuro en su tratamiento comercial y financiero.

Los hechos narrados denotan la existencia de un actuar arbitrario e ilegal por parte del recurrido, produciéndose una privación del derecho de propiedad sobre el saldo insoluto de ambos créditos, más intereses y reajustes, lo que da un total a pagar en 24 cuotas de aproximadamente \$11.942.136, lo que es absolutamente injusto si se considera que la actora deberá asumir una deuda que nunca contrajo, producto de un fraude causado por la vulnerabilidad de la seguridad que el Banco debe proporcionar a sus clientes.

Denuncia conculcado el derecho de propiedad protegido en el numeral 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República en relación al monto defraudado, el que el banco recurrido pretende que pague la actora, pese a que no es responsable de la defraudación.

Pide que se acoja este recurso de protección, con costas, ordenando al banco recurrido anular o dejar sin efecto las operaciones bancarias de crédito de consumo individualizadas, efectuadas



fraudulentamente a través de la cuenta corriente, y/o adoptar todas las demás medidas que la Corte estime conforme a derecho y al mérito de autos.

Acompañó al recurso copias de cartola bancaria de cuenta corriente de [REDACTED] de fechas 29 de enero de 2024, 29 de febrero de 2024 y 26 de marzo de 2024; 2.- respuesta enviada por Banco Chile de 22 de marzo de 2024; 3.- Respuesta de Sernac de 4 de marzo de 2024; 4.- Respuesta de Tenpo de 13 de marzo de 2024; 5.- Cartola cuenta FAN del Banco Chile de [REDACTED]; 6.- Cartola movimientos TENPO; 7.- Cartola de movimientos de la Tarjeta de crédito del Banco Chile a nombre de [REDACTED]; 8.- Informe de créditos de consumo N° 448195985987000585 por \$7.000.000; 9.- Informe de crédito de consumo N° 448195985987000586 por \$2.000.000.-

En folio 18, la letrada recurrente acompañó cartolas actualizadas de los créditos obtenidos fraudulentamente, que se han seguido descontando automáticamente de la cuenta corriente y cuenta FAN, en las que se detalla las cuotas faltantes, el valor del prepago y el valor de los créditos totales.

En folio 15 informó el recurrido Banco de Chile, por medio del abogado Hugo Larraín Prat, solicitando el rechazo del recurso, negando que el Banco de Chile haya incurrido en conductas ilegales o arbitrarias con motivo de los hechos denunciados, por ser el asunto planteado uno de lato conocimiento y por no haber privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de garantía constitucional alguna.

Explicó que fecha 1 de abril del año 2021, se celebró entre la recurrente y el banco un contrato marco denominado Contrato Unificado de Productos Personas, que incluía, entre otros productos, la apertura de cuenta corriente de depósito, de línea de crédito automática para cuenta corriente, contrato de apertura de crédito para afiliación al sistema y uso de tarjeta de crédito y contrato para operar a



través de medios electrónicos o sistemas bancarios automatizados y remotos. En ese Contrato se estipuló, entre otras materias, que la cliente y el banco pactaron Convenio de Servicios mediante uso de canales de autoatención, que comprenden los servicios de consulta, transacción y/u operación, a través de atención telefónica, servicios automatizados, servicios a través de internet, utilización de tarjeta con banda magnética y cualquiera otra consulta, operación o transacción mediante cualquier otro sistema de transmisión remota, vía electrónica, satelital o telefónica, para cuya utilización se exija digitación, formulación oral u otro medio de captura de clave secreta de acceso; y, al efecto, convinieron que para acceder a los respectivos servicios y funcionalidades, el cliente deberá en general proporcionar su número de RUT seguido de clave de acceso, en general, y que, adicionalmente, en ciertos casos, el cliente deberá identificarse con una clave de carácter dinámico y personal que será generada y asignada por un dispositivo de seguridad proporcionado por el banco, constituyendo tales claves una firma electrónica de la cliente. Las partes dejaron constancia y declararon que las claves de acceso son secretas, personales e intransferibles, siendo de responsabilidad del cliente mantener la debida diligencia y cuidado en su custodia y utilización. También se pactó que la cliente instruye al banco para que éste acepte y entienda que todo llamado telefónico, operación o transacción que se efectúe dando o digitando su clave secreta de acceso y además, cuando corresponda, de su número de RUT y su clave secreta dinámica, deba entenderse hecha por el propio cliente, debiendo el banco ejecutar de inmediato y sin más trámites la instrucción, operación o transacción. Igualmente, la cliente otorgó mandato especial al banco para que conforme a sus instrucciones curse créditos de consumo a su favor y también para que, en su representación, proceda a abrir cuentas de ahorro y/o cuentas a la vista de cualquier naturaleza a nombre del cliente. Además, se expresó que la cliente no podrá anular ninguna orden de pago, operación y/o transacción a partir del ingreso del PIN



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XMRUXTPKLR

(número secreto) en el terminal electrónico o del otorgamiento de la conformidad electrónica, implicando tales hechos la conformidad irrevocable de la transacción.

En el contexto de las antedichas relaciones contractuales, se abrió en el banco la cuenta corriente de depósito número 8280069809, la Cuenta Vista 16321057 y la Tarjeta de Crédito VISA número XXXX XXX2 0601 3009, todas de titularidad de [REDACTED]

[REDACTED] La concreción de cargos y/o pagos no habituales efectuados desde la señalada cuenta corriente y tarjeta a través del sitio web oficial del banco, exige, además, como tercer control de autenticación, el uso de la llamada “clave 3.0”, consistente en una clave numérica dinámica, que se comunica vía mensaje de texto al teléfono celular que el usuario habilitado haya registrado en el banco.

Sobre el episodio en que la recurrente finca su pretendida falta de responsabilidad, dijo el informante que el lunes 29 de enero del 2024, a las 12:01 horas, el Banco de Chile recibió aviso de hurto de su equipo telefónico móvil dotado de APP, de lo que se habría percatado a las 00.30 horas del precedente día 28 de enero, con consiguiente petición de bloqueo de sus productos bancarios asociados a la respectiva APP, lo que banco ejecutó de inmediato, conforme al artículo 2 de la Ley 20.009, modificada por la Ley 21.234, por la Ley 21.521 y por la Ley 21.595, procediendo, en lo demás, a aperturar Procedimiento al Requerimiento, con la Tipología “Transferencia de Fondos o Pagos en Internet”, con fecha de creación 29 de enero de 2024 y fecha de vencimiento 6 de febrero de 2024.

Doña [REDACTED] aparece reclamando de tres operaciones de pago a terceros a través de su Tarjeta de Crédito VISA, la primera por \$18.000, realizada el 28 de enero de 2009; la segunda de \$450.000 y la tercera de \$ 940.000 las cuales, en total, ascienden a \$ 1.408.000, realizadas el 29 de enero del año 2024, las que impugna por desconocer que hayan sido de su autoría. Después, con el 16 de febrero de 2024, la cliente ingresó Reclamo Formal acerca



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XMRUXTDPKLR

de dos operaciones de contratación por canal digital de crédito de consumo por \$ 7.000.000 y por crédito de consumo por \$ 2.000.000, abonados a su cuenta corriente de depósito, las que también impugna por desconocer que hayan sido de su autoría.

Frente a reclamación de la cliente impugnando tres pagos efectuados a través de tarjeta de crédito, que es “tarjeta de pago” integrante de la familia “medios de pago” a que se refiere la Ley 20.009, el banco, dando estricto cumplimiento a lo prevenido en la Ley 20.009, procedió oportunamente, el 2 de febrero del 2024, a efectuar la restitución normativa por el equivalente a 35 Unidades de Fomento, que a esa fecha ascendían a la suma de \$ 1.290.000, la que se abonó a la supradicha Tarjeta de Crédito, en dos partidas, una de \$350.000 y otra de \$940.000, ambas bajo la identificación “abono por objeción”; y, además, después, el 12 de febrero del 2024, el banco procedió a la restitución voluntaria de la diferencia, ascendente a la suma de \$118.000, mediante su abono en dos partidas, una por \$100.000 y otra por \$ 18.000, a la misma Tarjeta de Crédito, con lo cual vino a resultar completada la restitución del total de la suma dineraria de \$1.408.000 a que habían ascendido las antedichas impugnadas operaciones realizadas a través de la Tarjeta de Crédito antes señalada.

Frente a la reclamación de la cliente que se refiere a su solicitud de reverse o anulación de las dos contrataciones, otorgamiento y abono de créditos de consumo, el banco respondió a la cliente que no era procedente la petición de “reverse” o “anulación”, dado que no se encontraban disponibles en la respectiva cuenta corriente la totalidad de los fondos correspondientes al producto de los préstamos, por haberse efectuado transferencias hacia cuentas en otros bancos o entidades registradas a nombre de la misma cliente, que a esa fecha no han sido devueltos al Banco de Chile, lo que hacía imposible el prepago o restablecimiento de la situación anterior.

Tras investigar los movimientos aludidos en la reclamación, el banco constató que la Tarjeta de Crédito registraba movimiento



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XMRUXTDPKLR

efectuado a las 03:45:19 horas AM del día 28 de enero de año 2024, por \$ 18.000, por pago a Anticipa Autoservicio Santiago CL, movimiento efectuado a las 01:39:50 horas AM del día 29 de enero del año 2024, por \$ 450.000, por pago a ALPS SP* ALPS SANTIAGO CL, y movimiento efectuado a las 01:48:49 horas AM del día 29 de enero del año 2024, por \$ 940.000, por pago a ALPS SP* ALPS SANTIAGO CL. Además, el Banco constató que la cuenta corriente de depósito registraba movimiento efectuado por el banco, de abono efectuado a las 01:00:01 horas AM del 29 de enero del 2024, por \$ 7.000.000, por otorgamiento de crédito de consumo número 448195985987000585, y de abono efectuado a las 01:45:35 horas AM del día 29 de enero del 2024, por \$ 2.000.000, por otorgamiento de crédito de consumo número 4481959887000586, ambos solicitados a través de internet, desde Banca Móvil 01; y que esos dos créditos de consumo habían sido previamente solicitados, aprobados y cursados, con cumplimiento de todos los controles de autenticación correspondientes. Asimismo, el Banco pudo comprobar, en la aludida cuenta corriente, movimiento de cargo por \$ 5.000.000, efectuado a las 01:01:49 horas AM del 29 de enero del 2024, por transferencia de fondos hacia una cuenta TEMPO de titularidad de la misma cliente, abierta en otra entidad financiera; movimiento de cargo por \$ 1.000.000 efectuado a las 02:12:38 horas AM del 29 de enero del 2024, por transferencia de fondos hacia la Cuenta Vista número 16321057, de titularidad de la misma cliente, abierta en el Banco de Chile; movimiento de cargo por \$ 900.000 efectuado a las 01:41.33 horas AM del 29 de enero del 2024, por abono a título de pago a la tarjeta de crédito de la cliente en el Banco de Chile, y movimiento de cargo por \$ 977.000 efectuado a las 01:50:12 horas AM del 29 de enero del 2024, por abono a título de pago a la tarjeta de crédito de la cliente en el Banco de Chile.

En base a lo constatado, el banco llegó a la convicción de que la contratación por internet, a través de la banca móvil, de los



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XMRUXTDPKLR

supradichos créditos de consumo, correspondía a actuaciones u operaciones efectuadas por cuenta de la cliente titular, a través de los dispositivos electrónicos de uso y responsabilidad exclusiva de la cliente, conforme a los procedimientos normales previstos al efecto, y que tales contrataciones no quedaban inmersas dentro de categorización de “transacciones electrónicas para los efectos de la Ley 20.009” a que se refiere específicamente el inciso 2° del artículo 1 de esa ley. Y explica el letrado que la precitada ley no se aplica a todas las transacciones electrónicas, sino que solamente a aquellas transacciones que correspondan a “operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósito a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares, tales como instrucciones de cargo en cuentas corrientes para abonar a cuentas de terceros, incluyendo pagos y cargos automáticos, transferencias electrónicas de fondos, avances en efectivo, giros de dinero de cajeros automáticos y demás operaciones electrónicas contempladas en el contrato de prestación de servicios financieros respectivo”. Debe, pues, tratarse de transacciones a través de sistemas que puedan también calificarse como “medios de pago”, del mismo modo que las “tarjetas de pago” aludidas en el inciso 1° del mismo artículo 1 de esa ley. Si se trata precisamente de efectuar “pagos”, a través de “medios de pagos” (tarjetas de pago y transacciones electrónicas), entonces solamente puede tratarse de operaciones que incidan en el patrimonio actual del respectivo cliente, el cual solamente puede considerarse integrado en esta materia por los fondos actualmente disponibles para él, sea en forma de fondos previamente depositados o provisionados y por los cupos efectivamente disponibles derivados de líneas de crédito vigentes (para sobregiro, para tarjeta de crédito, para boleta de garantía, etc.). En esta parte, resulta altamente ilustrativo que el legislador se refiera, por vía ejemplar, tanto a “provisión de fondos” como a “avances en efectivo”, y que, por el contrario, no se refiera expresamente a



contratación de nuevos créditos. De consiguiente, no pueden entender incluidos es esta especial acepción de la proposición “transacciones electrónicas” (alusiva a pagos y transferencias) las operaciones de contratación de nuevos créditos, entre ellos los créditos de consumo, considerando que a través de estas operaciones requieren elementos nuevos (no preexistentes), como los son la evaluación, la aprobación, el curse y la entrega conducente a hacer ingresar activos nuevos al patrimonio del cliente.

Después, en tiempo oportuno, el banco emitió sus respuestas en el sentido de que estimaba que no correspondía ni era posible el reverse o anulación de los antedichos créditos de consumo, comunicándolo así tanto a la cliente como al Sernac y a la Comisión para el Mercado Financiero.

Afirma que el Banco de Chile, con conocimiento de sus clientes y del ente regulador Comisión para El Mercado Financiero, mantiene implementadas y en funcionamiento todas las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los hechos ilícitos descritos en la Ley 20.009, tendientes a resguardar la prestación segura del respectivo servicio en los términos señalados en el artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y en los demás términos contemplados en la Ley General de Bancos y en la Recopilación Actualizada de Normas que lleva la Comisión para El Mercado Financiero. Dichas medidas de seguridad consideran, entre otros mecanismos de resguardo, el contar sistemas de monitoreo, procedimientos de gestión de alertas, medios de identificación de patrones de potenciales fraudes y establecimiento de límites y controles en los canales de atención que permitan mitigar las pérdidas por fraude, con criterios objetivos, generales y no discriminatorios, con contenido suficiente para satisfacer las exigencias señaladas en el artículo 6 de la Ley 20.009, modificada por la Ley 21.234, por la Ley 21.521 y por la Ley 21.595.

Durante todo el tiempo en que han estado vigente sus



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XMRUXTPKLR

relaciones contractuales con la cliente, el banco ha mantenido el debido resguardo y reserva acerca de los datos personales de ella, no cabiéndole responsabilidad alguna al banco en la circunstancia de que el nombre y número telefónico celular de la cliente hayan llegado a conocimiento de terceras personas o que su equipo telefónico móvil haya sido objeto de hurto o extravío, que haya podido hipotéticamente permitir a terceros extraños hacer uso de ese equipo y de la información que pudiere haber tenido almacenada, relativa a claves de acceso, claves de tarjetas de coordenadas y claves 3.0 o dinámicas, con el fin de realizar actividades fraudulentas. En consecuencia, como puede apreciarse, el banco ha dado la debida ejecución a sus derechos y obligaciones contractuales, derivados de la celebración de los contratos de mutuo a través de los cuales se concretaron los créditos de consumo y derivados del marco normativo contractual contemplado en el Contrato Unificado de Productos Personas antes referido.

Termina solicitando el rechazo del recurso de protección, porque estando controvertidos los hechos, el asunto debe resolverse en un juicio de lato conocimiento; por no existir actos u omisiones arbitrarias o ilegales y por no haber privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de las respectivas garantías constitucionales.

Acompañó al informe 1.- Copia de Hoja de Firma del Contrato Unificado de Productos de Personas, celebrado entre la Cliente y el Banco; 2.- Copia de texto de Contrato Unificado de Productos de Personas, del Banco de Chile, con constancia de su protocolización; 3.- Extracto de movimientos objetados en la Tarjeta de Crédito; 4.- Extracto de consulta, con indicación de día y hora, de movimientos objetados en la Tarjeta de Crédito; 5.- Extracto a consulta, con indicación de día y hora, de movimientos correspondientes a abono de producto de créditos de consumo impugnados; 6.- Captura de Pantalla de Ingreso de objeción de cliente a movimientos en tarjeta de crédito; 7.- Bitácora de Informe sobre Abonos restitutorios conforme Ley 20.009; 8.- Copia de Reclamo Formal, de 16 de febrero de 2024, por



supuesta estafa en la contratación de 2 créditos de consumo; 9.- Comprobante de Ingreso de Reclamo Formal relativo a supuesta estafa en la contratación de 2 créditos de consumo; 10.- Antecedentes de reclamo, petición de informe y respuesta, ante el SERNAC; 11.- antecedentes de reclamo, petición de informe y respuesta, ante la Comisión para el Mercado Financiero.

Se trajeron los autos en relación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, jurídicamente constituye una acción de naturaleza cautelar, que tiene por objeto proteger a las personas en el libre ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que se enumeran en la misma disposición y que por actos u omisiones arbitrarios o ilegales, sufran privación, perturbación o amenaza de tales garantías, pretendiendo que mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar frente a un acto de tal naturaleza, se restablezca el imperio del derecho. Es requisito indispensable para el ejercicio de la acción cautelar de protección, la existencia de un acto u omisión ilegal, es decir contrario a la ley, o arbitrario, producto del mero capricho de quien incurre en él, que afecte una o más garantías protegidas.

SEGUNDO: Que, como se consignó en lo expositivo, la recurrente denuncia como acto arbitrario e ilegal la negativa del Banco de Chile a reversar los créditos por canal digital N°448195985987000585 de \$7.000.000 y N°448195985987000586 de \$2.000.000, que fueron obtenidos fraudulentamente y sustraídos por terceros vulnerando el sistema de seguridad del recurrido, el 28 de enero de 2024, tras haberle robado su teléfono celular en la ciudad de Santiago.

El recurrido, por su parte, no niega dicha conducta, pero la exonera de ilegalidad y arbitrariedad, asilado en las disposiciones de la Ley N° 20.009 para sostener que ha procedido en conformidad a



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XMRUXTPKLR

derecho, abonando a la cliente la suma de 35 UF, y respecto de la reversa de los dos créditos tomados por canal digital, dijo que no es posible acceder a ella por no estar depositados en la cuenta esos montos otorgados, correspondiendo a actuaciones u operaciones efectuadas por cuenta de la cliente titular, a través de los dispositivos electrónicos de uso y responsabilidad exclusiva de la cliente, conforme a los procedimientos normales previstos al efecto, y que tales contrataciones no quedaban inmersas dentro de categorización de “transacciones electrónicas para los efectos de la Ley 20.009” a que se refiere específicamente el inciso 2° del artículo 1 de esa ley. A más de lo dicho, estando controvertidos los hechos, el asunto debe resolverse en un juicio de lato conocimiento, sin que exista privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de las respectivas garantías constitucionales.

TERCERO: Que, cabe recordar que la normativa que regula la situación planteada en el arbitrio cautelar, se encuentra plasmada fundamentalmente en la Ley N° 20.009, modificada por la ley N° 21.234, que establece un régimen de limitación de responsabilidad para los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío o hurto, robo o fraude.

En lo que resulta pertinente al recurso en examen, cabe consignar que según el artículo 1° de la citada ley, ella *“...regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, en adelante conjuntamente, las “tarjetas de pago”, emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile, en relación con el respectivo giro de emisión u operación de dichos instrumentos. También regula el régimen de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos*



indicados, salvo disposición expresa en contrario.

Asimismo, se aplicará a los fraudes en transacciones electrónicas. Para efectos de esta ley, se entenderá por tales aquellas operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares, tales como instrucciones de cargo en cuentas propias para abonar cuentas de terceros, incluyendo pagos y cargos automáticos, transferencias electrónicas de fondos, avances en efectivo, giros de dinero en cajeros automáticos y demás operaciones electrónicas contempladas en el contrato de prestación de servicios financieros respectivo. Se comprenden dentro de este concepto las transacciones efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar dispuesto por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente”.

Por otra parte y según lo que dispone el artículo 4º de dicha normativa, en el caso de que estos medios de pago sean utilizados para un hurto, robo, extravío o fraude en perjuicio de su titular, éste puede limitar su responsabilidad dando aviso oportuno al emisor, y en el caso que dichos medios de pago sean utilizados en forma previa al mencionado aviso, el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado autorización o consentimiento, en cuyo caso recae sobre el emisor la carga de acreditar que la operación fue autorizada por el usuario.

A su turno, el artículo 5º del cuerpo legal ya individualizado, prescribe que *“El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento. Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá*



proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el inciso precedente. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguiente, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2”.

Finalmente, el artículo 1° de la Ley N°20.009 estipula que los plazos de días hábiles no considerarán los sábados, domingos ni festivos u otros que no correspondan a días hábiles bancarios.

CUARTO: Que, de acuerdo a lo expuesto, si un usuario presenta reclamo y niega haber otorgado autorización para determinadas operaciones, de aquellas indicadas en la ley, efectuadas antes que el cliente dé aviso al banco, el banco debe proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos respectivos, según el caso, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo si el monto reclamado es igual o inferior a 35 unidades de fomento. Y si el monto cuestionado es superior a dicha suma, el emisor debe proceder de la misma manera, es decir, cancelando los cargos o restituyendo los fondos, salvo que tenga antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave, en cuyo caso tiene la opción de ejercer las acciones pertinentes ante el Juzgado de Policía Local correspondiente al domicilio del usuario.

Así las cosas, el límite de 35 UF dice relación únicamente con el plazo que tiene el emisor para cancelar los cargos o efectuar la restitución: si el reclamo dice relación con sumas iguales o inferiores, el emisor tiene 5 días hábiles, y si supera dicha cifra, el plazo se extiende a 7 días hábiles. De manera que el único caso en que el emisor puede negarse a restituir los dineros reclamados o cancelar los cargos cuestionados, será cuando ejerza acciones ante la judicatura de policía local, lo que ocurrirá solamente si cuenta con antecedentes que acrediten dolo o culpa grave. En el caso en estudio, esto no aconteció.



QUINTO: Que, la anterior conclusión está directamente relacionada con el objetivo que persigue el Legislador al establecer un régimen de limitación de responsabilidad por el uso de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, en caso de extravío, hurto, robo y fraude, y que no es otro que proteger adecuadamente al usuario, por ser éste la parte más débil de la relación contractual que surge en torno a estos medios de pago, teniendo especialmente presente que el emisor es un contratante experto, sobre él que recae una serie de obligaciones como contrapartida al desarrollo de su negocio, en el que debe responder del riesgo que crea al ofrecer a sus clientes tarjetas de pago o la posibilidad de realizar transacciones electrónicas.

Que en este contexto, frente a un reclamo que supere las 35 UF, el ejercicio de las acciones ante el juez de policía local por parte de los emisores, no puede ser una respuesta automática para eximirse de restituir sumas superiores o cancelar cargos mayores, o para aplazar dicha restitución o cancelación, desde que el artículo 5° de la Ley N° 20.009 es muy claro al exigir antecedentes que acrediten dolo o culpa grave del usuario, único caso en que el emisor puede limitarse a restituir sólo 35 UF y esperar el pronunciamiento de la judicatura especializada para determinar si deberá responder por sumas superiores a dicha cifra.

Como puede observarse, el presupuesto no es menor ya que no se trata sólo de sospechas o presunciones, sino que los antecedentes que posea el emisor deben acreditar el dolo o culpa grave del usuario.

SEXTO: Que, sin perjuicio de lo razonado y pese a que no se observa que en este caso el banco recurrido haya cumplido con el estándar indicado, el recurso de protección debe ser rechazado por no ser la vía idónea para dilucidar si el Banco cuenta o no con antecedentes que acrediten dolo o culpa grave por parte del usuario y, porque incluso si hubiera aportado prueba acerca de aquello, en esta acción cautelar no resulta procedente efectuar ponderaciones de mérito respecto a las conductas que pueden resultar dolosas o cometidas con



culpa grave.

A lo anterior cabe agregar que el Banco al informar hace presente que la situación denunciada por la clienta, como fraudulenta, en lo que se refiere a la obtención de dos créditos de consumos por las sumas que indica, trámite que se realizó utilizando la plataforma electrónica que el Banco ha dispuesto para tales fines, no se encuentra dentro del catálogo de operaciones a que se refiere la ley 20.009 y sus modificaciones, pues no se trata de dineros que se encontraban disponibles en la cuenta de la clienta, sino de operaciones para obtener crédito de consumo, lo que implica, a más de la solicitud respectiva, verificación de datos y calificación comercial y de riesgo de la clienta. Luego, es este otro motivo más para que la materia en cuestión no sea revisable por la vía del recurso de protección, por tratarse de un asunto de lato conocimiento y de carácter declarativo de derechos.

Por estas consideraciones y atendido, además, lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre la materia, **se decide que:**

Que se rechaza, sin costas, el recurso de protección deducido por la abogada Pilar Marianela Rodríguez Peña, en favor de [REDACTED] en contra de Banco de Chile.

Regístrese, notifíquese, comuníquese una vez que este fallo quede firme y en su oportunidad archívese.

Redacción del ministro Hadolff Gabriel Ascencio Molina.

No firma el señor Marcelo Matus Fuentes no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por haber cesado en el cargo de abogado integrante de esta Corte de Apelaciones.

N°Protección-4327-2024.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XMRUXTDPKLR



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XMRUXTPKLR

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Concepción integrada por los Ministros (as) Hadolff Gabriel Ascencio M., Valentina Salvo O. Concepcion, treinta y uno de marzo de dos mil veinticinco.

En Concepcion, a treinta y uno de marzo de dos mil veinticinco, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

