

Santiago, catorce de octubre de dos mil veinticinco.

Vistos:

Se reproduce el fallo en alzada, con excepción de sus motivos tercero al sexto que se eliminan.

Y se tiene, en su lugar, presente:

Primero: Que se dedujo acción de protección en favor de doña [REDACTED] en contra del Banco de Chile, por el actuar ilegal y arbitrario cometido al rechazar su solicitud de reversar los créditos N°448195985987000585 por \$7.000.000 y N°448195985987000586 por la suma de \$2.000.000, o restituir los fondos correspondientes sustraídos por terceros sin su consentimiento.

Solicitó se disponga que la institución bancaria proceda a anular o dejar sin efecto las operaciones bancarias de los créditos de consumo, y/o adoptar todas las demás medidas que estime conforme a derecho y al mérito de autos.

La sentencia en alzada rechazó la acción constitucional, y en contra de dicha sentencia la recurrente dedujo recurso de apelación.



Segundo: Que la actora en su libelo denuncia los siguientes hechos, a saber:

a.- Que el 28 de enero de 2024, fue víctima de un hurto de su celular, a raíz de lo cual quedó incomunicada hasta el día siguiente cuando se percató que los delincuentes realizaron a través del teléfono una serie de operaciones bancarias, desde la cuenta corriente, cuenta FAN y la tarjeta de crédito, todas del Banco de Chile.

b.- Las operaciones consistieron en:

1) abono por crédito N°448195985987000585 de \$7.000.000 a la cuenta corriente y posteriormente hacia una cuenta Tenpo de la recurrente por \$5.000.000 e inmediatamente a un tercero desconocido. Con el saldo restante se realizaron dos pagos a la tarjeta de crédito de la actora por un total \$1.877.000.

2) Un abono por crédito N°448195985987000586 de \$2.000.000 a la cuenta corriente. Con esa suma se abonó la cantidad de \$1.000.000 a una cuenta FAN a nombre de la actora, y el resto quedó pendiente en la cuenta corriente. Finalmente, el cupo de \$1.000.000 de la



tarjeta de crédito fue utilizado en su totalidad junto al monto anterior abonado.

c.- En consecuencia, mientras originalmente mantenía en su cuenta corriente un saldo \$14.142 y en su tarjeta de crédito un cupo no utilizado de \$1.000.000, tras las operaciones referidas adeuda al Banco una suma aproximada de \$10.000.000.-

Tercero: Que por su parte, el Banco recurrido sostiene que la actora reclamó tres operaciones de pago a terceros a través de su Tarjeta de Crédito VISA que, 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. Luego ingresó un Reclamo Formal acerca de dos operaciones de contratación por canal digital por créditos de consumo por \$7.000.000 y \$ 2.000.000, abonados a su cuenta corriente.

Afirma que, el Banco restituyó el equivalente a 35 Unidades de Fomento, dando cumplimiento a la Ley N° 20.009.

Agrega que frente a la reclamación en relación con la anulación de las dos contrataciones y abono de los



créditos de consumo, respondió que no era procedente la petición dado que no se encontraban disponibles los fondos en la cuenta corriente, 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 lo que hacía imposible el prepago o restablecimiento de la situación anterior.

Por último, indica que, tras investigar los movimientos aludidos, el banco llegó a la convicción de que las operaciones se realizaron a través de actuaciones u operaciones efectuadas con los dispositivos electrónicos de uso y responsabilidad exclusiva de la cliente, por lo que se rehúsa a dejar sin efecto las operaciones cuestionadas, así como la restitución solicitada.

Cuarto: Que, para resolver el recurso, se debe tener presente que el inciso 7° del artículo 4° de la Ley N° 20.009 dispone que *"En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que ella fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre. Tratándose de un*



pago o transferencia electrónica iniciada a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, corresponderá a dicho proveedor demostrar que, dentro de su ámbito de competencia, la operación fue autorizada por el usuario y registrada conforme a lo instruido por este último".

Por su parte el artículo 5° de la misma ley establece que "Siempre que el monto reclamado sea igual o inferior al umbral establecido de conformidad con el inciso final de este artículo, 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 diez días hábiles contados desde la fecha del reclamo o desde que se hubiere producido el daño patrimonial. Si la operación reclamada consistiere en giros en avances en efectivo o cajeros automáticos, el plazo para la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos será de quince días hábiles.

Si el monto reclamado fuere superior al referido umbral, el emisor deberá proceder a la cancelación de los



cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, hasta el equivalente al monto de dicho umbral, 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 de esta ley.

Si en el plazo anterior, el emisor recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna del domicilio del usuario. Cuando estas acciones recaigan sobre el mismo usuario se acumularán los autos.

Si el juez declarare por sentencia firme o ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del usuario, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado, aplicando para ello la tasa de interés máxima



convencional calculada desde la fecha del aviso, y al pago de las costas personales o judiciales”.

Quinto: Que, de acuerdo con lo expresado y teniendo presente el claro tenor de las disposiciones contenidas en la mencionada normativa, no son las entidades bancarias las llamadas a determinar la concurrencia del dolo o culpa grave que les permite eximirse de su obligación de dejar sin efecto las operaciones que son producto de un fraude bancario, o decidir autónomamente si cumplirán o no con el deber de restituir en los plazos legales los montos que señala la citada ley. Lo anterior resulta de competencia de los Juzgados de Policía Local, mediante el procedimiento establecido en la propia Ley N° 20.009.

Sexto: Que, en el caso que nos convoca, en autos el banco no acreditó el ejercicio de la acción que entrega dicho estatuto normativo ante el Juzgado de Policía Local, asumiendo que la recurrente entregó su autorización o consentimiento en las operaciones que denuncia como fraudulentas, presumiendo según su propia investigación que no existió un fraude, por cuanto éstas



se llevaron a cabo con sus claves de acceso disponibles en sus dispositivos electrónicos, sin que se haya probado en la sede que corresponde, que dichas operaciones -en la especie, los créditos de consumos contratados y abonados- fueron efectivamente autorizadas por la cliente.

Dicha conducta devalúa un actuar arbitrario e ilegal, por cuanto la Ley busca precisamente limitar la responsabilidad del usuario de medios de pago y transacciones electrónicas ante los fraudes, y establece las medidas y procedimientos que las entidades bancarias deben observar para prevenir, detectar y reportar, las operaciones que no concuerden con el patrón habitual, ya sea en razón del monto, frecuencia, tipo o naturaleza de la operación de que se trate; y es en ese contexto que la Ley dispone el ejercicio de las acciones ante el Juzgado de Policía Local, a quien le corresponde el conocimiento y declaración por sentencia firme y ejecutoriada, a través de un procedimiento que brinda oportunidades de discusión y prueba, en que se establece si el usuario actuó con dolo o culpa grave, y si cumplió con las obligaciones que le impone el contrato de depósito, en



particular en el manejo adecuado de la información y claves de seguridad en las operaciones electrónicas cuestionadas; lo contrario es suponer y valorar la conducta del cliente como dolosa y sancionar a priori su responsabilidad, que como se ha indicado no constituye el fin buscado y previsto con el nuevo estatuto normativo.

Séptimo: Que, en consecuencia, y conforme a los antecedentes expuestos en autos, el banco recurrido no ha dado cuenta del cumplimiento de las obligaciones, y se ha apartado del régimen legal, ocasionando un perjuicio patrimonial a la recurrente afectando su garantía protegida en el artículo 19 numeral 24 de la Constitución Política de la República, lo que impone el acogimiento de la acción cautelar entablada, tal como se dispondrá.

Por estas consideraciones y lo establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección, **se revoca** la sentencia de fecha treinta y uno de marzo del año en curso, dictada por la Corte de Apelaciones de Concepción y, en su lugar **se acoge** el recurso de protección



interpuesto por doña [REDACTED] en
contra del Banco de Chile, en cuanto se ordena a este
último eliminar los créditos de consumos
N°448195985987000585 y N°448195985987000586, solicitados
a nombre de la recurrente asumiendo patrimonialmente las
operaciones realizadas con cargo a dichos créditos, todo
dentro del plazo de diez días hábiles desde que la
sentencia se encuentre ejecutoriada.

Acordada con el **voto en contra** de la Ministra Sra.
Melo quien estuvo por confirmar la sentencia en alzada,
por compartir sus fundamentos.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo de la Ministra Sra. María Soledad
Melo L.

Rol N° 11.685-2025.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema
integrada por los Ministros (as) Sr. Jean Pierre Matus
A., Sr. Diego Simpértigue L., Sra. María Soledad Melo L.,
y los Abogados Integrantes Sra. Pía Verena Tavolari G. y
Sr. José Miguel Valdivia O.



SXTWBFUHHJ



En Santiago, a catorce de octubre de dos mil veinticinco, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

