

Santiago, veinte de octubre de dos mil veinticinco.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus fundamentos tercero a séptimo, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

Primero: Que, en los presentes autos se interpone recurso de protección en contra de la Empresa Hites S.A., de Alejandro Cuevas Medrano, en su calidad de gerente sucursal Concepción de la empresa Hites S.A. y de Javier Eduardo Guzmán Alarcón, en su carácter de jefe de sucursal y/o crédito de la empresa Hites S.A., señalando como acto arbitrario e ilegal la negativa de esa institución financiera a restituir las sumas cargadas fraudulentamente a su tarjeta de crédito, y a no dar curso al procedimiento contemplado en el artículo 5 de la Ley N°21.234, lo anterior con infracción a sus garantías contempladas en el artículo 19 N°3, 4 y 24 de la Constitución Política de la República.

Segundo: Que la sentencia apelada, para rechazar la acción constitucional interpuesta, señala, en primer lugar, que ha operado en la especie la caducidad, que se



encuentra establecida en el artículo 4° de la Ley 20.009, actualizada con la dictación de la Ley N°21.673 de 30 de mayo de 2024, la cual precisa que existe un plazo perentorio de 60 días para los efectos del desconocimiento de las transacciones objetadas y solicitar el reintegro de fondos. De esta manera, discurre el fallo en alzada, habiéndose remitido el estado de cuenta el 25 de noviembre de 2024 por correo electrónico al recurrente, en el cual constan las transacciones impugnadas, -realizadas el 08 de noviembre de 2024-, el reclamo efectuado el 04 de febrero de 2025 se encuentra fuera de plazo. A mayor abundamiento, se indica que actualmente existe una denuncia ante Policía de Investigaciones de Chile y el Ministerio Público, razón por la cual estiman el asunto ya se encuentra bajo el imperio del derecho.

Tercero: Que el recurrente, en su apelación, reitera que tomó conocimiento de las operaciones fraudulentas efectuadas el 08 de noviembre de 2024, recién el día 4 de febrero de 2025, cuando acudió a dependencias de la recurrida, enterándose en ese instante



de lo sucedido, negando que haya sido fue previamente notificado de forma alguna por parte de Hites S.A., o de Inversiones y Tarjetas S.A., lo cual constituye una obligación legal. Además, expuso que es carga del proveedor acreditar la entrega efectiva de las cartolas, alertas de fraude o mecanismos de información al cliente, todo lo cual no fue probado en autos, puesto que no acompañó copia del correo electrónico mediante el cual supuestamente fue notificado del estado de cuenta de mes de noviembre.

Cuarto: Que, cabe dejar establecido por no existir discusión al respecto, que los hechos denunciados como fraude por el actor, se ejecutaron el día 08 de noviembre de 2024, por un monto total de \$804.634, efectuando el reclamo el día 04 de febrero de 2025 y la denuncia ante la Policía de investigaciones el 05 de febrero de 2025.

Quinto: Que, es preciso señalar que a dicha data se encontraba vigente la Ley N° 21.234, que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, y, que en lo pertinente dispone en



su artículo 4° que: "Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2 de esta ley, el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en el plazo de treinta días hábiles siguientes al aviso. El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los sesenta días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario. Para hacer efectiva la reclamación, el emisor podrá exigir al usuario la suscripción de una declaración jurada simple que indique el monto reclamado, la fecha de la operación, así como el producto y el medio a través del cual se realizó el fraude. El emisor deberá habilitar canales físicos y/o digitales para la suscripción de la mencionada declaración jurada. Con todo, para la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, el usuario deberá realizar una denuncia por los hechos constitutivos del delito de fraude ante al menos uno de los siguientes organismos: el Ministerio Público, funcionarios de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones, o



ante cualquier tribunal con competencia criminal, en los términos establecidos por el artículo 173 del Código Procesal Penal, y deberá entregar un respaldo al emisor antes del plazo dispuesto en el artículo 5 para la referida cancelación o restitución. Si vencido el plazo para la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos el usuario no hubiere presentado respaldo de haber realizado la denuncia correspondiente, el emisor retendrá los fondos hasta la presentación del referido respaldo por parte del usuario, y dispondrá de veinticuatro horas desde su presentación para la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos. Si transcurridos treinta días corridos desde el reclamo del usuario este no hubiere presentado respaldo de haber realizado la denuncia correspondiente, se entenderá que se retracta del reclamo y no procederá la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos.

En relación con las operaciones no autorizadas incluidas en el reclamo, se considerará especialmente la circunstancia de que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones



sospechosas, y que exista constancia de su recepción por parte del usuario, conforme al contrato de prestación de servicios financieros correspondiente.

Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso conforme a lo previsto en el artículo 2 de esta ley.

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.

El solo registro de las operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que esta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o



descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito.

La Comisión para el Mercado Financiero, mediante norma de carácter general, establecerá estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación. A través de la referida norma de carácter general, la Comisión determinará los supuestos de uso y transacciones en que resulte obligatorio por parte del emisor el uso de autenticación reforzada.

Para estos efectos, se entenderá por autenticación el procedimiento que permita al emisor comprobar la identidad del usuario o la validez de la utilización de un medio de pago, incluida la utilización de credenciales de seguridad personalizadas del usuario, y por autenticación reforzada, la utilización de al menos dos factores de autenticación, sea de conocimiento, posesión o inherencia, diferentes e independientes entre sí, para el acceso o utilización de los medios de pago, cuentas o sistemas similares que permitan efectuar pagos o transacciones electrónicas.



El emisor será responsable de los perjuicios que se deriven por el incumplimiento de los estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación que determine la Comisión."

Sexto: Que a fin de establecer si efectivamente el reclamo fue formulado de manera extemporánea por el actor, por haber transcurrido el plazo de caducidad contenido en la norma ya citada, debe analizarse la documentación que las partes aportaron a estos autos. En efecto, la recurrida asevera que las operaciones impugnadas fueron informadas en el estado de cuenta emitido con fecha 25 de noviembre de 2024, el cual le habría sido enviado al correo electrónico que el Sr. [REDACTED] tiene registrado en la empresa, [REDACTED] mismo que fue consignado en el reclamo efectuado por el actor. Sin embargo, revisados estos antecedentes, es posible constatar que dentro de la documentación aparejada, no figura copia de ningún correo electrónico enviado al recurrente, sino que únicamente fue acompañada la cartola, razón por la cual el hecho de la notificación y el envío del estado de cuenta de



noviembre de 2024 al actor no es posible tenerlos por acreditados.

Séptimo: Que, conforme a lo constatado, y a falta de prueba, no puede contradecirse lo asegurado por el recurrente en cuanto a que tomó conocimiento de los montos defraudados el 04 de febrero de 2024, iniciando de inmediato los trámites exigidos por la ley para el desconocimiento de esta operaciones, razón por la cual no ha operado la caducidad alegada por la recurrida, por lo que esta última debió dar curso a los reclamos efectuados por el actor.

Octavo: Que, en estas circunstancias, el recurso deberá ser acogido pues la actuación de la recurrida, apartada de la nueva normativa, ha ocasionado un perjuicio patrimonial al 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.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo que dispone el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de esta Corte sobre la



materia, **se revoca** la sentencia en alzada de veintiuno de julio del año dos mil veinticinco y, en su lugar, se declara que **se acoge** el recurso de protección disponiéndose que la recurrida **EMPRESAS HITES S.A. o INVERSIONES Y TARJETAS S.A.** debe iniciar la tramitación del procedimiento establecido en el artículo 4 y siguientes de la Ley N°21.234.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo de la Ministra Sra. Ravanales.

Rol N° 29.987-2025.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sra. Adelita Ravanales A., Sr. Jean Pierre Matus A., Sr. Diego Simpértigue L. y Sr. Roberto Contreras O. (s) y por la Abogada Integrante Sra. Andrea Ruiz R. No firma, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo de la causa, el Ministro Sr. Contreras por no encontrarse disponible su dispositivo electrónico de firma.





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

