

Santiago, once de noviembre de dos mil veinticinco.

Al escrito folio N° 9: estese al mérito de autos.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, a excepción de sus considerandos quinto y sexto, que se eliminan.

Y teniendo, en su lugar, presente:

Primero: Que los incisos primero y segundo del artículo 1° de la Ley N° 20.009, que Establece un Régimen de Limitación de Responsabilidad para Titulares o Usuarios de Tarjetas de Pago y Transacciones Electrónicas en caso de Extravío, Hurto, Robo o Fraude, disponen:

"Artículo 1. Esta ley 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."

Agrega el inciso primero del artículo siguiente:
"Artículo 2. Los titulares o usuarios de medios de pago, así como los titulares de otras cuentas o sistemas similares que permitan efectuar transacciones electrónicas, en adelante referidos en forma conjunta como los "usuarios", podrán limitar su responsabilidad, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso oportuno al emisor."

El inciso primero del artículo 5 de la misma ley señala: "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."

Luego, el inciso tercero del mismo artículo 5 establece: "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."

Segundo: Que, enseguida, se debe considerar que "fraude", según el diccionario de lengua española de la Real Academia Española, significa "Acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete". Por su parte, en la legislación chilena se regulan diversos tipos de fraude, tanto en el Código Penal como en leyes especiales, pudiendo definirse el fraude como la comisión de actos engañosos o desleales,



cometidos con la intención de obtener un beneficio indebido o causar daño a otra persona.

Tercero: Que, en concordancia con lo ya señalado, resulta que la Ley N°20.009 regula, entre otros, los actos de "fraude" cometidos en lo que denomina en conjunto, "tarjetas de pago", sin imponer como requisito adicional que se hayan vulnerado los sistemas de seguridad del banco que se trate, ni tampoco excluye lo que se conoce vulgarmente como "el cuento del tío": es decir, una acción elaborada por un tercero, normalmente desconocido, que por medio de engaños, induce al cliente bancario, en este caso, a entregar sus claves de seguridad, o incorporarlos a un determinado lugar, a fin de poder concretar sus acciones ya sea de retiro de fondos, transferencia de los mismos, o bien, pagos no consentidos.

Cuarto: Que, de esta forma, la conclusión del banco recurrido, en cuanto a que el presente caso, por tratarse de un engaño al cliente, quien voluntariamente habría ingresado sus datos y claves personales, no se regiría por la Ley N°20.009 es errada, y por tanto, al haber



desoído lo prescrito en el artículo 5°, toda vez que no restituyó al actor la suma equivalente a 35 unidades de fomento, en la fecha de ocurrencia de los hechos, trasgredió lo prescrito en dicha norma, y por tanto, dicha omisión es ilegal.

Quinto: Que, a mayor abundamiento, el inciso 3° del señalado artículo 5° le da el derecho al banco a reclamar y acreditar en un juicio que se tramita ante el Juzgado de Policía Local, que el cliente actuó con dolo o culpa grave en la comisión del hecho denunciado como fraude, caso en el cual quedará sin efecto la cancelación de cargos o la restitución de los fondos que haya realizado previamente el banco, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan.

En el presente caso el banco recurrido no alegó ni menos acreditó haber hecho uso de tal derecho, lo que confirma lo ilegal de su actuar, pues simplemente decidió, por sí y ante sí, que el caso no estaba regido por la Ley N°20.009 y por ende no restituyó los fondos reclamados por su cliente, sin acudir a las vías que la misma ley le entrega en caso de considerar que éste actuó



con dolo o culpa grave, herramienta dispuesta por el legislador para excluir su responsabilidad en el hecho de fraude que se denuncia.

Sexto: Que tal omisión ilegal ha ocasionado un perjuicio patrimonial al actor, en la suma ya señalada, afectando su garantía protegida en el artículo 19 número 24 de la Constitución Política de la República, lo que impone el acogimiento de la acción cautelar entablada, en los términos que se dirán en lo resolutivo.

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 doce de diciembre del año dos mil veinticuatro, dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago y, en su lugar, se declara que **se acoge** el recurso de protección interpuesto a favor de **Manuel Cruz Larenas**, **solo en cuanto** la recurrida deberá restituir al recurrente la suma de 35 unidades de fomento, reembolsables a todo evento, dentro del plazo de 5 días hábiles desde que la sentencia quede



ejecutoriada y, respecto del saldo, procederá de la forma dispuesta en el artículo 5 de la Ley N° 20.009.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo del Ministro señor Simpértigue.

Rol N° 462-2025.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sra. Adelita Ravanales A., Sr. Jean Pierre Matus A. y Sr. Diego Simpértigue L. y por las Abogadas Integrantes Sra. Pia Tavolari G. y Sra. Andrea Ruiz R. No firman, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo de la causa, el Ministro Sr. Matus por estar con permiso y la Abogada Integrante Sra. Tavolari por no encontrarse disponible su dispositivo electrónico de firma.

ADELITA INES RAVANALES
ARRIAGADA
MINISTRA
Fecha: 11/11/2025 10:35:38

DIEGO GONZALO SIMPERTIGUE
LIMARE
MINISTRO
Fecha: 11/11/2025 10:35:39

ANDREA PAOLA RUIZ ROSAS
ABOGADO INTEGRANTE
Fecha: 11/11/2025 10:35:40



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

