

Santiago, veintiuno de enero de dos mil veintiséis.

Vistos:

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

Y teniendo, en su lugar y, además, presente:

Primero: Que en estos autos compareció don [REDACTED], quien dedujo recurso de protección en contra del Banco Estado, por el acto consistente en la negativa a restituirle los fondos que fueron objeto de los ilícitos que detalla.

Estima que tal actuación resulta arbitraria, ilegal y vulneratoria de su derecho constitucional del artículo 19 N°24 de la Carta Fundamental, razón por la cual solicita que se acoja la acción y se ordene el cumplimiento de la obligación legal de cancelar los cargos o restituir los fondos, por un monto de \$740.000.

Segundo: Que, sobre el particular, 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: "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: "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".



Tercero: Que, enseguida, se debe considerar que "fraude", según el diccionario de lengua 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.

Cuarto: Que, en concordancia con lo ya señalado, resulta que la Ley N°20.009 regula, entre otros, los actos de "fraude" cometidos, sin imponer como requisito adicional que se hayan vulnerado los sistemas de seguridad del banco que se trate, como 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 a autorizar transacciones, 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.

Quinto: 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 entregado sus claves personales y autorizado las transacciones, no se regiría por la Ley N°20.009, es errada y contraría lo prescrito en el citado artículo 5. En efecto, conforme a la preceptiva anteriormente citada, la institución carece de atribuciones para determinar qué operaciones estima que se rigen por el mencionado cuerpo legal y cuáles otras no, toda vez que el ordenamiento que rige la materia resulta claro en cuanto a la forma en que debe actuar ante la constatación de un fraude, resultando, por tanto, ilegal su omisión.

Sexto: Que, a mayor abundamiento, el inciso 3° del artículo 5° 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, en cuyo caso quedará sin efecto la cancelación de cargos o la



restitución de los fondos que haya realizado previamente, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan.

Séptimo: Que en los presentes autos el recurrido no alegó, como tampoco acreditó haber hecho uso de tal derecho, lo cual 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.

Octavo: Que tal omisión ilegal ha ocasionado un perjuicio patrimonial al actor, 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 veintiocho de agosto de dos mil veinticinco, dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago y, en su lugar, se declara que **se acoge** el recurso de protección interpuesto por don [REDACTED], **solo en cuanto** se dispone que la recurrida deberá dar tramitación al reclamo presentado por el actor, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley N°20.009.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo de la Ministra señora Ravanales.

Rol N° 38.510-2025.

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 los Abogados Integrantes Sra. María Angélica Benavides C. y Sr. José Valdivia O. No firma, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo de la causa, el Ministro Sr. Simpértigue por haber cesado en funciones.



ADELITA INES RAVANALES
ARRIAGADA
MINISTRA
Fecha: 21/01/2026 19:29:08

JEAN PIERRE MATUS ACUÑA
MINISTRO
Fecha: 21/01/2026 19:29:09

MARIA ANGELICA BENAVIDES
CASALS
ABOGADO INTEGRANTE
Fecha: 21/01/2026 19:29:10

JOSE MIGUEL VALDIVIA OLIVARES
ABOGADO INTEGRANTE
Fecha: 21/01/2026 19:29:11



En Santiago, a veintiuno de enero de dos mil veintiséis, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

