

C.A. de Santiago

Santiago, uno de julio de dos mil veintiséis.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que comparece [REDACTED], abogada, en representación de don [REDACTED], interponiendo recurso de protección en contra de [REDACTED], por haber incurrido en el cierre injustificado de su requerimiento administrativo, en la omisión de la restitución de la suma de \$2.784.970 sustraída de forma fraudulenta de la Cuenta Corriente N° [REDACTED], y en la inobservancia de los procedimientos judiciales previstos en la Ley N° 20.009 para obtener la autorización de suspensión de restitución de fondos, vulnerando con ello los derechos fundamentales de igualdad ante la ley, la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos y el derecho de propiedad, que la Constitución Política de la República garantiza a todas las personas en su artículo 19 numerales 2, 3 y 24, por lo que solicita que se ordene la restitución íntegra de los caudales defraudados.

Explica que el 13 de agosto de 2025, el recurrente, adulto mayor de 69 años, fue víctima de una maniobra de engaño en una feria libre, donde un tercero sustituyó su tarjeta de débito, advirtiéndolo al día siguiente la existencia de catorce transacciones no autorizadas. Ese mismo día, el 14 de agosto, concurrió a la [REDACTED] y realizó la denuncia, recibiendo una colilla de constancia como comprobante. Luego, el 25 de agosto, remitió al [REDACTED] la declaración jurada exigida por la Ley N°20.009, junto con copia de su cédula de identidad y el respaldo de la denuncia entregada por Carabineros. El 27 de agosto, el [REDACTED] acusó recibo de los antecedentes, sin embargo, al día siguiente, el [REDACTED] le envió un correo electrónico señalando que la denuncia no era válida por no incluir el relato de los hechos. El recurrente, atendida su avanzada edad, no se percató de dicho correo, pues al haber enviado los antecedentes solicitados se había quedado tranquilo.

Agrega que, posteriormente, el 29 de agosto, el [REDACTED] le envió un correo electrónico informando la decisión de suspender temporalmente la restitución de los fondos y que procederían a solicitar autorización al [REDACTED] de su domicilio, conforme al art. 5° de la Ley 20.009. Sin embargo, el [REDACTED] nunca realizó dicha gestión judicial.



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

Código: SVBWCNJVRNX

Finalmente, señala que el 26 de septiembre de 2025, el [REDACTED] informó al recurrente, por correo electrónico que el reclamo sería cancelado por no haberse presentado una denuncia “válida” y por haber vencido los plazos para remitirla, respuesta que califica de arbitraria y contraria a la Ley, pues el inciso 4° del artículo 4 de la Ley N° 20.009 dispone que el usuario deberá entregar un respaldo de la denuncia al emisor antes del plazo dispuesto en el artículo 5. Al respecto, refiere que se cumplió diligentemente con las cargas impuestas por la Ley N°20.009, consistentes en el aviso oportuno, la suscripción de una declaración jurada y la interposición de la denuncia ante Carabineros de [REDACTED], cuyo comprobante remitió a la institución bancaria. Indica que la ley no exige acompañar una copia “extendida” de la denuncia, como pretende el [REDACTED], sino únicamente un respaldo o comprobante que acredite su presentación, por lo que el [REDACTED] exigió requisitos adicionales no previstos en la ley.

Arguye, asimismo, que el [REDACTED] informó la suspensión de la restitución de fondos pero omitió solicitar la autorización judicial para mantener dicha suspensión ante el [REDACTED] dentro de los tres días hábiles siguientes al vencimiento del plazo legal, configurándose una vía de hecho que contraviene los artículos 5 y 5 bis de la citada ley especial.

Explica que la conducta resulta lesiva por cuanto la igualdad ante la ley es conculcada al establecer requisitos discriminatorios no previstos por el legislador; se afecta la igual protección de la ley al privar al actor de las garantías procesales y sustantivas de la normativa de fraudes bancarios; y finalmente se vulnera el derecho de propiedad, toda vez que la falta de reintegro de los montos reclamados constituye una privación patrimonial carente de sustento legal y judicial.

Solicita que se acoja el presente recurso y, en su mérito, se restablezca el imperio del derecho y se ordene a la recurrida cancelar en su totalidad las operaciones no reconocidas y restituir los fondos defraudados por la suma de \$2.784.970, con expresa condena en costas.

Segundo: Que, evacuando el informe de rigor, la representación legal del [REDACTED] solicita el rechazo íntegro de la acción de protección interpuesta.



En primer término, opone la excepción de extemporaneidad de la acción, toda vez que las operaciones impugnadas datan de agosto de 2025 y el recurso fue interpuesto en octubre del mismo año, excediendo el plazo fatal de treinta días establecido en el Auto Acordado respectivo.

Reconoce que el recurrente ingresó un primer aviso por fraude en los términos de la Ley N° 20.009 el 14 de agosto de 2025, en la cual desconoce 14 transacciones por un total de \$2.784.970. El mismo día, se le envió mediante correo electrónico un comprobante de su caso, el cual quedó registrado bajo el [REDACTED]. En dicho correo, se le indican los documentos que deben presentar para que este sea ingresado formalmente, es decir, para que su reclamo se haga efectivo. Añade que luego, el 25 de agosto de 2025, el cliente hizo envío de los documentos solicitados, y el [REDACTED], el 27 de agosto del mismo año, le informó que su requerimiento había quedado ingresado y que la respuesta será de 10 a 15 días hábiles. Sin embargo, al día siguiente, el [REDACTED] le informa -vía correo electrónico- que su denuncia se encuentra incompleta. Dicho correo electrónico se envía a los clientes con el fin de que puedan enviar la denuncia que cumpla con los requisitos legales exigidos y su reclamo pueda seguir tramitándose, sin perjuicio del ejercicio de acciones que eventualmente puede interponer el [REDACTED], conforme a la Ley N° 20.009.

Admite que, si bien el Cliente envió correctamente y dentro de plazo la “declaración jurada” y su reclamo se hizo efectivo, la denuncia enviada no cumplía con los requisitos exigidos en el inciso 4 del artículo 4 de la Ley N° 20.009, esto es, enviar una denuncia “en los términos del artículo 173 del Código Procesal Penal”.

Hace presente que, de todas formas y para el eventual caso que el cliente enviara la denuncia correspondiente, se le informó el 29 de agosto de 2025, mediante correo electrónico, que luego de haber realizado la investigación correspondiente, se procedería a la suspensión de restituir los fondos reclamados, conforme a lo establecido en la Ley N° 20.009.

Agrega que el 10 de septiembre de 2025, el [REDACTED] procedió a solicitar ante el [REDACTED], mediante la medida prejudicial respectiva, la autorización para mantener la suspensión de fondos y el 30 de septiembre el [REDACTED] respectivo procedió a acoger la medida prejudicial, autorizando a mantener dicha suspensión. Sin embargo, indica que el [REDACTED]



no demandó al cliente, pues este no hizo el envío de la denuncia que cumple con los requisitos legales, lo que tuvo como consecuencia que su reclamo se tuviera por retractado legalmente según lo establecido en el artículo 4 de la Ley N° 20.009.

Finalmente, afirma que el 26 de septiembre de 2025 se le notificó al cliente la cancelación de su caso, producto del no envío de la denuncia conforme a la normativa vigente, habiendo tenido plazo hasta el 14 de septiembre de 2025 para enviarla.

Insiste que su actuar se ajustó estrictamente al procedimiento de la Ley N° 20.009, modificada por la Ley N° 21.673, explicando que el requerimiento del cliente fue cancelado por 'retracto legal' ante el incumplimiento de las formalidades exigidas.

En consecuencia, arguye que no existe vulneración a las garantías de igualdad ante la ley ni derecho de propiedad, pues la falta de restitución emana de una resolución judicial y de la propia desidia del usuario.

Tercero: Que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción cautelar destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo o providencias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que prive, perturbe o amenace dicho ejercicio.

Conforme a lo anterior, para la procedencia del recurso de protección se requiere la concurrencia copulativa de los siguientes requisitos de fondo: a) que se compruebe la existencia de una acción u omisión reprochada; b) que se establezca la ilegalidad o arbitrariedad de esa acción u omisión; c) que de la misma se siga directo e inmediato atentado (privación, perturbación o amenaza) contra una o más de las garantías constitucionales invocadas y protegibles por esta vía; y d) que la Corte esté en situación material y jurídica de brindar la protección.

Cuarto: Que, en lo concerniente a la extemporaneidad alegada, el Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales establece que la presente acción deberá



interponerse en el plazo fatal de 30 días corridos desde el hecho que lo motiva, o desde que se tuvo conocimiento de este.

La parte demandada cuenta el plazo referido desde las operaciones impugnadas por el cliente, que datan de agosto de 2025. Sin embargo el acto denunciado corresponde a la decisión del [REDACTED] de cancelar el caso del actor, notificada al cliente el **26 de septiembre de 2025**, y la acción constitucional fue interpuesta el **24 de octubre de 2025**, razón por la que el presente arbitrio aparece presentado dentro del plazo que contempla el Auto Acordado que rige la materia.

Quinto: Que, en cuanto al fondo, de la revisión de los antecedentes es claro que el *quid* del pleito consiste en revisar si resulta ilegal o arbitraria la decisión del [REDACTED] recurrido de tener por retractado al actor de su reclamo por operaciones no autorizadas y el uso fraudulento de su tarjeta, a causa de no haber enviado una denuncia que cumpla con los requisitos legales.

Sexto: Que, es menester señalar, que la normativa que reglamenta la cuestión debatida es el inciso cuarto del artículo 4 de la Ley N°20.009, que reza como sigue: *“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 [REDACTED], de la [REDACTED] 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.”*



Séptimo: Que, como se ve lo que exige la norma citada para efectos de conseguir la restitución de los fondos de las operaciones reclamadas es -entre otros requisitos indiscutidamente cumplidos- el de realizar una denuncia en los términos del artículo 173 del Código Procesal Penal, que en el caso efectivamente se realizó ante Carabineros de ■■■■, según se da cuenta de los antecedentes acompañados por la parte recurrente.

De otro lado, la hipótesis legal de retracto queda reservada al usuario que no cumple con el deber de entregar un “respaldo” de haber realizado la denuncia ya referida en un plazo determinado. En este sentido, el emisor no puede exigir el texto íntegro de la denuncia o que el respaldo contenga todos los requisitos de la denuncia, sino que debe bastarle sólo un comprobante de que esta se ha efectuado, lo que a juicio de esta Corte se cumple suficientemente con la colilla que hizo llegar el recurrente a la institución recurrida y que contiene la fecha, la Comisaría respectiva, un número de evento y el motivo de la denuncia, en la especie se lee “uso malicioso de tarjeta.” No tiene sentido exigir más información si se toma en cuenta que, además de dicha colilla, el actor debe hacer llegar una declaración jurada con todos los datos necesarios para la investigación del caso. Por lo demás, con la individualización consignada en el comprobante (colilla) se puede acceder al texto íntegro de la denuncia con un trámite de baja complejidad.

En consecuencia, la recurrida ha actuado en forma ilegal al hacer operar el retracto a un caso que la ley no prevé, exigiendo requisitos que van más allá de la normativa y que perjudican el patrimonio del recurrente.

Octavo: Que tampoco se puede soslayar que el ■■■■ ha actuado contra sus propios actos, pues al recibir la documentación del reclamo del actor dio curso al requerimiento e incluso solicitó al ■■■■ respectivo la medida prejudicial para mantener la suspensión de la restitución de los fondos, en una inequívoca conducta de haber aceptado la suficiencia de la documentación aportada para reconocerla como una reclamación conforme a la Ley N°20.009, que luego desconoció y dio por terminado el reclamo por retracto. Este actuar errático e inconsistente deviene en una arbitrariedad.

Novena: Que, consecuente con lo expuesto, el actuar de la recurrida resulta ilegal y arbitrario, y ha afectado el derecho de propiedad del actor por lo que el recurso será acogido.



Por estas consideraciones y, de conformidad con lo que disponen el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre esta materia, ***se acoge, sin costas***, el recurso de protección deducido en favor de [REDACTED] en contra del [REDACTED], por lo que se ordena a ésta última institución acceder al [REDACTED] y restituir los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, en los términos del artículo 5 de la Ley 20.009, sin perjuicio de los demás derechos que le concede la citada normativa.

Regístrese y archívese.

Redacción de la Ministra (I) señora Díaz Urtubia, quien no firma por ausencia.

N° Protección-23348-2025.



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

Código: SVBWCNJVRNX

Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Jaime Balmaceda E. y Ministro Suplente Rodrigo Alejandro Carrasco M. Santiago, uno de julio de dos mil veintiseis.

En Santiago, a uno de julio de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el [REDACTED] Diario la resolución precedente.

