

C.A. de Santiago

Santiago, veintidós de julio de dos mil veintiséis.

A los escritos de folios 22 y 23: a todo, téngase presente.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que comparece doña [REDACTED], ingeniero civil industrial, cédula de identidad N° [REDACTED], domiciliada para estos efectos en [REDACTED], comuna de Recoleta, quien deduce recurso de protección de garantías constitucionales en contra de [REDACTED], sociedad de apoyo al giro bancario, rol único tributario N° [REDACTED], representada legalmente por don [REDACTED], cédula de identidad N° [REDACTED], ambos domiciliados para estos efectos en [REDACTED], comuna de Santiago.

Expone la recurrente que es titular del producto financiero consistente en un contrato de tarjeta de crédito y línea de crédito [REDACTED], provisto por la empresa recurrida. Sostiene que con fecha 12 de diciembre de 2024 sufrió el robo de su teléfono móvil en el acceso a la estación de metro Manquehue, hecho que denunció ante la Sexta Comisaría de Recoleta el día 19 de diciembre de 2024, bajo el parte policial N°5067. Añade que, tras adquirir un nuevo dispositivo móvil y habilitar sus aplicaciones conservando su mismo número de abonado, el día 8 de enero de 2025, alrededor de las 19:00 horas, fue víctima de una estafa telefónica bajo la modalidad de vishing por parte de un tercero que se identificó falsamente como "[REDACTED]" (o [REDACTED]), supuesto agente de fraude y riesgo del Banco de Chile. Explica que este sujeto, mediante un sofisticado



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

Código: XXWXCQUMLZX

engaño y aludiendo a supuestos movimientos irregulares en sus cuentas, obtuvo datos sensibles de su tarjeta de crédito [REDACTED], tales como los dieciséis números del plástico, la fecha de vencimiento y el código de seguridad CVC. Con dicha información, el tercero realizó siete transacciones electrónicas fraudulentas entre las 19:34 y las 20:28 horas del mismo día, por un monto consolidado de \$2.499.810, principalmente destinadas al comercio "[REDACTED]" y aplicaciones de combustibles.

Relata que, una vez constatado el fraude, interpuso una nueva denuncia penal el 14 de enero de 2025 ante la Sexta Comisaría de Recoleta, registrada bajo el parte N°215, y que el 18 de enero de 2025 ingresó formalmente ante la recurrida el reclamo de operaciones desconocidas N° 1-153306129837, acompañando la declaración jurada respectiva. No obstante, mediante correo electrónico de fecha 27 de enero de 2025, la empresa recurrida le notificó el rechazo a la cancelación de los cargos y le comunicó que ejercería la facultad de suspensión de pago y sometería el asunto ante el Juzgado de Policía Local competente en virtud de la Ley N° 20.009.

Indica que, con fecha 28 de febrero de 2025, la recurrida promovió una medida prejudicial ante el Primer Juzgado de Policía Local de Recoleta en la causa Rol N°145.449-2025, y con fecha 27 de marzo de 2025 interpuso demanda de dolo o culpa grave de conformidad con el artículo 5° de la Ley N°20.009. Agrega que la solicitud de suspensión de pago deducida por la emisora fue declarada "no ha lugar por extemporánea" por el tribunal con fecha 12 de marzo de 2025, y que a la fecha de interposición del presente



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

Código: XXWXCQUMLZX

recurso no existe una sentencia definitiva firme que declare su responsabilidad en el fraude.

Denuncia que el acto que estima ilegal y arbitrario consiste en las persistentes y desmedidas acciones de cobro extrajudicial de la deuda defraudada que la recurrida ha desplegado de manera unilateral en su contra. Detalla que la recurrida suspendió y bloqueó permanentemente el uso de su tarjeta de crédito; le ha remitido constantes comunicaciones de cobro por medio de empresas externas (como la [REDACTED] el 4 de agosto de 2025) y avisos directos de morosidad (como los correos del 24 de noviembre de 2025 y del 6 de enero de 2026, este último adjuntando un certificado de deuda por la suma de \$1.648.745 en estado "castigada"); y ha reportado dicha obligación morosa ante la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y la empresa [REDACTED] (boletín comercial DICOM) por un monto de \$1.534.911, según consta en los informes comerciales de fecha 4 de enero de 2026.

Funda la ilegalidad y arbitrariedad de este actuar en que la recurrida carece de un derecho indubitado para exigir la solución de la deuda o afectar su historial crediticio mientras la controversia se encuentre sometida al conocimiento y decisión del Primer Juzgado de Policía Local de Recoleta, constituyendo sus acciones una vía de hecho desproporcionada que vulnera su derecho a la integridad psíquica (artículo 19 N°1 de la Constitución) por el estrés y angustia generados, así como su derecho de propiedad sobre su patrimonio (artículo 19 N°24 de la Norma Fundamental), al verse injustamente excluida del mercado financiero. Solicita que se acoja la acción constitucional, se declare la arbitrariedad e ilegalidad de los actos denunciados, y se ordene a la recurrida abstenerse de continuar con



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

Código: XXWXCQUMLZX

las gestiones de cobro extrajudicial, levantar la suspensión de la tarjeta de crédito y retirar de inmediato los reportes de deuda informados ante la CMF y [REDACTED]

SEGUNDO: Que [REDACTED], evacuando el informe de rigor por intermedio de su abogado apoderado, don [REDACTED], solicita el rechazo del recurso de protección en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

En primer término, deduce la alegación de extemporaneidad de la acción constitucional de protección. Sostiene que el hito generador del supuesto agravio lo constituye la respuesta de fecha 27 de enero de 2025, mediante la cual su representada comunicó formalmente a la actora el rechazo de la cancelación de cargos y la judicialización de los antecedentes bajo las reglas de la Ley N° 20.009. En consecuencia, arguye que a la fecha de interposición del presente recurso (3 de febrero de 2026), el plazo fatal de 30 días corridos previsto en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema se encontraba largamente vencido, sin que las gestiones ordinarias de cobro de una deuda activa ni la persistencia de los registros comerciales tengan la virtud de renovar o interrumpir dicho plazo de caducidad.

En cuanto al fondo, aduce que su parte no ha incurrido en acción u omisión ilegal o arbitraria alguna, por cuanto su proceder se ajusta estrictamente a las facultades y deberes contemplados en la normativa legal y sectorial vigente. Explica que, de acuerdo con la validación efectuada por su Subgerencia de Riesgo plasmada en el certificado de conducta de fecha 21 de febrero de 2025, las operaciones reclamadas se realizaron mediante una autenticación reforzada que involucró el uso de la clave de internet de la clienta, la



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

Código: XXWXCQUMLZX

confirmación mediante una clave dinámica o token provisto por su aplicación móvil instalada en su dispositivo habitual, y una validación expresa con la respuesta "SÍ" a través de un canal oficial de mensajería de WhatsApp, sin que constara aviso previo de bloqueo del celular. Afirma que tales antecedentes configuran presunciones de dolo o culpa grave del artículo 5° Ter de la Ley N° 20.009, lo que legitimó a su representada para demandar a la usuaria ante el Primer Juzgado de Policía Local de Recoleta en la causa Rol N° 145.449-2025, procedimiento que se encuentra actualmente en tramitación.

Por otra parte, sostiene que el bloqueo provisional del medio de pago constituye una obligación legal de seguridad prescrita en el artículo 2° de la Ley N° 20.009 para precaver nuevas defraudaciones. En lo concerniente al reporte de la deuda ante la Comisión para el Mercado Financiero y centrales de riesgo, señala que no obedece al capricho o arbitrio de la institución, sino al cumplimiento imperativo de las instrucciones contenidas en el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas de la CMF, que impone a los emisores el deber de informar de manera fidedigna la existencia de créditos morosos e insolvencias activas de sus clientes para resguardar la estabilidad del sistema financiero. Concluye que la recurrente no goza de un derecho indubitado y preexistente susceptible de ser tutelado por esta vía cautelar de urgencia, tratándose de una materia de lato conocimiento sometida actualmente al imperio de un tribunal especial, razón por la cual solicita desestimar en todas sus partes la acción promovida.

TERCERO: Que, conforme lo dispone el artículo 20 de la Constitución Política de la República, el recurso de protección es



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

Código: XXWXCQUMLZX

una acción constitucional de naturaleza cautelar y de tramitación sumaria, destinada a restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado frente a actos u omisiones arbitrarios o ilegales que priven, perturben o amaguen el legítimo ejercicio de los derechos y garantías preexistentes expresamente señalados en la citada norma.

CUARTO: Que, para la procedencia de la acción en análisis, se requiere la concurrencia copulativa de los siguientes requisitos: a) existencia de una acción u omisión ilegal o arbitraria; b) que dicha acción u omisión provoque privación, perturbación o amenaza en el libre ejercicio de una garantía constitucional protegida; y c) que la garantía afectada tenga el carácter de indubitada en favor de la recurrente.

QUINTO: Que, previo a entrar al análisis de fondo, corresponde pronunciarse sobre la alegación de extemporaneidad formulada por la recurrida. Al respecto, cabe señalar que los actos impugnados por la actora no se agotan en un hito histórico o aislado (como lo sería la sola ocurrencia del fraude en enero de 2025), sino que consisten en el despliegue ininterrumpido de gestiones de cobranza extrajudicial y en la persistencia del reporte de morosidad de la deuda en los registros de la CMF y del Boletín de Informaciones Comerciales (■■■■■). Estas comunicaciones y registros financieros, así como los correos de cobro remitidos por empresas de cobranza externas (tales como los acreditados en autos con fechas de noviembre de 2025 y enero de 2026), constituyen actos de naturaleza continua y persistentes, cuyos efectos perturbadores se renuevan día a día en el crediticio de la recurrente. Por consiguiente, tratándose de una afectación de



carácter permanente y actualmente vigente al momento de interponerse la acción, la alegación de extemporaneidad debe ser desestimada.

SEXTO: Que, del examen de los antecedentes acompañados al proceso, en especial del Parte Denuncia N°5067 y N°215 de la Sexta Comisaria de Recoleta, la encuesta de víctima del Ministerio Público en la causa RUC 2500086907-7, el certificado de deuda de fecha 6 de enero de 2026, el informe de la CMF de 4 de enero de 2026 y el reporte oficial de Dicom Platinum de [REDACTED] de la misma fecha, queda plenamente acreditado lo siguiente fruto de la apreciación de los mencionados antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica:

a) Que la recurrente sufrió la sustracción de su teléfono celular y, posteriormente, un fraude de tipo vishing el día 8 de enero de 2025, generándose transacciones desconocidas en su tarjeta [REDACTED] por un monto total de \$2.499.810;

b) Que la entidad recurrida, [REDACTED], interpuso una demanda de conformidad al artículo 5° de la Ley N°20.009 ante el Primer Juzgado de Policía Local de Recoleta, en la causa Rol N°145.449-2025, solicitando que se declare la existencia de culpa grave de la usuaria y se le exima de la obligación de restituir el monto defraudado;

c) Que dicha causa judicial se encuentra actualmente en tramitación, sin que exista una sentencia definitiva ejecutoriada que dirima el conflicto;

d) Que, de manera paralela e independiente a la tramitación de dicho juicio, la recurrida ha reportado a la actora ante la CMF y [REDACTED] registrando una deuda comercial vencida por un monto de



\$1.534.911 (saldo capital de \$1.282.389 más intereses penales, intereses vencidos y gastos de cobranza), procediendo además a suspender la tarjeta de crédito y a realizar gestiones de cobranza extrajudicial activas.

SÉPTIMO: Que, entrando al análisis del fondo de la controversia, la Ley N°20.009 establece un estatuto especial y protector que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude. Al tenor de lo dispuesto en el artículo 5° de dicho cuerpo legal, si el emisor recopila antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, se encuentra facultado para ejercer las acciones legales correspondientes ante el Juez de Policía Local competente a fin de dirimir dicha controversia y quedar eximido de la responsabilidad de restitución de los fondos o anulación de los cargos, en su totalidad. No puede soslayarse que esta regulación invierte el rol jurídico que, en principio, concierne a las partes, estableciendo que el emisor o banco está en la necesidad de demostrar que por dolo o culpa grave el usuario propició, facilitó o permitió el fraude, debiendo por ello soportar el riesgo y pérdida consecuente.

OCTAVO: Que, en el marco regulatorio descrito, la Ley N° 20.009 contempla en su artículo 5° un doble mecanismo de protección al usuario frente al fraude: por una parte, el denominado “abono normativo”, consistente en la restitución o anulación de los cargos dentro de los primeros diez días hábiles siguientes al reclamo, hasta por un monto equivalente a treinta y cinco unidades de fomento, el que sólo queda sin efecto si se acredita por sentencia firme que el usuario participó en el ilícito, obtuvo un provecho ilícito



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

Código: XXWXCQUMLZX

o actuó con dolo o culpa grave facilitando su comisión; y, por otra, respecto de la suma que exceda dicho tope, un plazo adicional de siete días para que el emisor la restituya, cancele los cargos respectivos, o bien ejerza la acción especial prevista en el mismo artículo 5°, incisos 2° y 4°, destinada a obtener la declaración judicial de responsabilidad del usuario por dolo o culpa grave.

Refuerza este régimen lo dispuesto en los incisos 6° y 7° del artículo 5° bis de la citada legislación, en cuanto disponen que si el tribunal competente declara por sentencia firme que no existen antecedentes suficientes que acrediten dolo o culpa grave del usuario, o si el procedimiento termina anticipadamente por otra causa, el emisor deberá restituir y cancelar los cargos dentro de tercero día; y que, por el contrario, sólo si se declara acreditada dicha culpa grave o dolo quedará firme la suspensión de la restitución. De este modo, la protección legal alcanza a la totalidad del importe defraudado y no sólo al monto del abono normativo, quedando la pérdida radicada, en lo inmediato y hasta que exista pronunciamiento judicial firme en contrario, en el emisor o entidad bancaria.

NOVENO: Que, en este sentido, al encontrarse pendiente de resolución firme de la controversia radicada en la judicatura de policía local, iniciada por la demanda entablada por [REDACTED] en contra de doña [REDACTED] en la causa Rol N°145.449-2025 ante el Primer Juzgado de Policía Local de Recoleta, promovida al amparo del artículo 5° de la Ley N° 20.009, no existe un derecho indubitado por parte del banco recurrido respecto de la exigibilidad de la deuda, cualquiera sea su monto.



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

Código: XXWXCQUMLZX

En efecto, tanto la existencia de la obligación de pago como la determinación de la culpa grave o dolo de la usuaria constituyen materias controvertidas, sometidas al conocimiento y decisión de un tribunal, cuya declaración firme constituye, por expreso mandato legal, el único título que autoriza a la emisora a alterar en su favor la distribución de riesgos que la ley radica, en lo inmediato, sobre el emisor o entidad bancaria. Consecuentemente, mientras no exista un pronunciamiento jurisdiccional firme y ejecutoriado que declare dicha responsabilidad, el saldo cobrado, en su totalidad y no sólo hasta el importe del abono normativo, no constituye una deuda susceptible de acciones de cobro judicial y extrajudicial, rigiendo a su respecto la protección legal que el estatuto especial de la Ley N° 20.009 confiere al usuario o consumidor de medios electrónicos de pago afectado por transacciones fraudulentas, entendidas por tales en virtud del aviso, reclamo y denuncia penal, a las que sucede la acción judicial del banco.

DÉCIMO: Que la actuación de la recurrida, consistente en someter a la actora a un cobro por vía extrajudicial, recargar intereses, bloquear sus medios de pago más allá de la racionalidad preventiva temporalmente acotada y, especialmente, reportar dicha obligación como una morosidad ante los registros públicos de deudores de la CMF y de [REDACTED] bajo la calificación de “castigada”, constituye una manifestación de autotutela proscrita por nuestro ordenamiento jurídico, que además invierte, por sola decisión unilateral del emisor, el orden y la carga que la Ley N°20.009 le impone para desplazar el riesgo hacia el usuario.

La recurrida no puede, de manera unilateral y antes de que se dicte sentencia firme en el proceso judicial que ella misma inició al



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

Código: XXWXCQUMLZX

amparo del artículo 5° citado, tratar a la recurrente como una deudora morosa respecto de un importe cuya restitución definitiva depende, precisamente, de que dicha acción prospere. Tal conducta altera el estado de cosas legítimo y pretende adscribir a la consumidora una sanción comercial y patrimonial de facto, compeliéndola a soportar anticipadamente las consecuencias de un riesgo cuya radicación definitiva se encuentra, por mandato expreso de la ley, subordinada a la sentencia ejecutoriada que eventualmente desestime o acoja la acción de la emisora o banco; circunstancia que configura un actuar ilegal y arbitrario.

UNDÉCIMO: Que el actuar descrito lesiona de manera directa y actual las garantías constitucionales invocadas por la recurrente. En primer lugar, se vulnera el derecho a la integridad psíquica consagrado en el artículo 19 N°1 de la Carta Fundamental, pues la persistencia de cobros informales de una deuda derivada de un delito del cual fue víctima, sumado al menoscabo en su reputación crediticia y al riesgo de agobio financiero generada por los informes comerciales negativos, es apto para provocar en la actora un estado de angustia que excede la legítima tolerancia ante las vicisitudes del tráfico comercial.

En segundo lugar, se conculca el derecho de propiedad garantizado en el artículo 19 N°24 de la Constitución Política, en tanto se impone de manera anticipada e ilegal un gravamen que afecta el patrimonio de la recurrente, dificultando su acceso al crédito y alterando sus expectativas de contratación. La situación del bloqueo del medio de pago dispuesto por la recurrida, entraña, en el mismo orden de ideas, un exceso respecto de las medidas de seguridad que consulta el artículo 2° de la Ley N°20.009 para



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

Código: XXWXCQUMLZX

precaver nuevas defraudaciones, de manera que importa una consecuencia desfavorable de orden autotutelar que es respuesta ilegal frente a la situación hasta ahora verificada al amparo de la citada legislación excediendo sus márgenes.

DUODÉCIMO: Que, por consiguiente, existiendo un proceso judicial pendiente para determinar la existencia del dolo o culpa grave de la usuaria en el fraude denunciado, y al no ser la deuda actualmente exigible en la parte que excede el abono normativo, ni tampoco en aquella comprendida dentro de éste mientras no se acredite lo contrario, corresponde acoger la presente acción constitucional a fin de restablecer el imperio del derecho, ordenando el cese inmediato de las conductas de cobranza extrajudicial y disponiendo, en los términos que se dirá, el tratamiento que corresponde dar al reporte comercial de la deuda controvertida ante la Comisión para el Mercado Financiero y las centrales de riesgo.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República, en el artículo 5° y 5° bis de la Ley N°20.009, y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales se declara:

I. Que se **RECHAZA** la alegación de extemporaneidad formulada por la recurrida, con costas.

II. Que se **ACOGE**, con costas, la acción constitucional de protección interpuesta por el abogado don Joaquín Enrique Menanteau Sazo, en representación de doña [REDACTED], en contra de [REDACTED], sólo en cuanto se dispone lo siguiente, sin perjuicio de lo que en definitiva se



resuelva en la causa Rol N°145.449-2025 del Primer Juzgado de Policía Local de Recoleta:

1.-) La inmediata cesación de toda gestión de cobranza extrajudicial, sea que la realice de forma directa o por intermedio de empresas externas, respecto de los montos asociados a las transacciones fraudulentas ocurridas el 8 de enero de 2025, así como de los intereses penales, cargos e intereses moratorios y gastos de cobranza derivados de dichos montos, mientras no exista sentencia firme y ejecutoriada en la causa Rol N°145.449-2025 que declare la existencia de dolo o culpa grave de la recurrente.

2.-) Comunicar, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada, a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), a la empresa [REDACTED] (Dicom) y a cualquier otro boletín o registro comercial pertinente, el bloqueo de la información relativa a la deuda materia de este recurso, absteniéndose entretanto de mantenerla, informarla o calificarla como morosidad, sin perjuicio de que dicho bloqueo se alce o se sustituya por la información definitiva una vez que exista sentencia firme y ejecutoriada en la causa Rol N°145.449-2025, en su caso.

3.-) Abstenerse de generar o aplicar nuevos cargos por concepto de intereses penales, moratorios u otros gastos de cobranza sobre los montos controvertidos, entretanto no se resuelva por sentencia firme librada en los antecedentes Rol N°145.449-2025 antes individualizados, la responsabilidad de la protegida.

4.-) El cese del bloqueo o inhabilitación de la tarjeta de crédito N° [REDACTED] de titularidad de la actora.



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

Código: XXWXCQUMLZX

Acordado lo anterior con el voto en contra del Ministro (S)
señor [REDACTED], quien fue del parecer de rechazar el recurso, por entender que la acción impetrada, que es de carácter cautelar y excepcional, no es la vía idónea para efectos de resguardar los derechos que el recurrente estima amagados, al existir legislación especial que resguarda los mismos y es aquella que dicen relación a la infracción a las normas de amparo consagradas en el artículo 37 de la ley 19.496, Sobre Protección a los Derechos del Consumidor, de competencia del Juzgado de Policía Local de rigor, e incluso, activar las vías que la Comisión para el Mercado Financiero franquea, en orden a interponer el correspondiente reclamo.

Regístrese, comuníquese y devuélvase.

N°Protección-4882-2026.



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

Código: XXWXCQUMLZX

Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro [REDACTED]
[REDACTED], Ministro Suplente [REDACTED] y Abogado Integrante [REDACTED]
Santiago, veintidos de julio de dos mil veintiseis.

En Santiago, a veintidos de julio de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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

Código: XXWXCQUMLZX