I.C.A. de Valparaíso

Valparaíso, uno de octubre de dos mil veintiséis.

VISTOS:

A folio 1, [redacted] Cerón Hernández, abogado, deduce acción de protección en favor de [redacted] Del Río López y en contra de [redacted], representado por [redacted], por el acto que considera ilegal y arbitrario, consistente en la decisión de fecha 10 de julio de 2026 que rechaza íntegramente su reclamo por fraude bajo el pretexto de extemporaneidad, sumado a la retención de fondos y el posterior cobro de cuotas de un crédito, lo que estima vulnera sus derechos fundamentales garantizados en el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República.

Expone que, el 14 de abril de 2026, fue víctima del robo por sorpresa de su teléfono celular en la comuna de Viña del Mar, hecho oportunamente denunciado ante Carabineros de Chile. Señala que, al día siguiente, la entidad bancaria cursó y abonó en su cuenta corriente un crédito de consumo por internet N° [redacted], respecto del cual asevera jamás haber consentido ni solicitado. Indica que el 17 de abril de 2026 se comunicó con el banco desconociendo el crédito y activando el protocolo de fraude bajo la Solicitud N° [redacted]. Alega que, no obstante haber aportado la denuncia policial y declaración jurada dentro de los cuatro días siguientes, el recurrido rechazó su reclamo el 10 de julio de 2026 invocando erradamente un vencimiento de plazo del artículo 4 de la Ley N° 20.009. Argumenta que el banco actuó con flagrante ilegalidad al omitir su obligación de aplicar autenticación reforzada y eludir la carga legal de probar que la operación fue autorizada por el usuario. Agrega que la recurrida incurre en autotutela al retener el capital presuntamente prestado mientras, paralelamente, descuenta mes a mes las cuotas del crédito impugnado, lo que constituye una privación ilegítima y directa de su patrimonio.

Concluye solicitando dejar sin efecto el crédito impugnado, revertir y restituir cualquier cobro de cuotas, intereses o comisiones asociados a este, ordenando el cese inmediato de los descuentos, y declarar el actuar ilegal de la recurrida al infringir abiertamente las normas de responsabilidad y prueba consagradas en el artículo cuarto de la ley veinte mil nueve.

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

Código: XDKXDXKVGCY

A folio 15, evacúa informe Manuel José Searle Risopatrón en representación convencional de [redacted].

Expone que el recurrente es cliente de la institución, manteniendo vigentes diversos productos bancarios que utilizaba de manera habitual. Sostiene que el actuar del banco no reviste carácter de ilegal ni arbitrario, habiéndose ajustado estrictamente a las normativas de la Ley N° 20.009. Señala que el aviso de fraude del actor quedó registrado con fecha 20 de abril de 2026 y que se le instruyó remitir la denuncia penal y la declaración jurada a la casilla de correo dispuesta para tales fines. Indica que, de conformidad al cómputo en días hábiles bancarios que exige la ley, el plazo máximo para presentar dicha documentación vencía el 2 de junio de 2026. Afirma que llegada esa fecha, el recurrente no había ingresado la documentación exigida, por lo que resultaba imperativo aplicar la presunción legal de retractación del reclamo, justificando así el rechazo notificado al cliente. Añade que el recurso de protección carece de idoneidad procesal para dirimir este conflicto, argumentando que la disputa se funda en un supuesto incumplimiento de un contrato de cuenta corriente que excede los márgenes de una acción cautelar. Aduce que la presente sede no otorga un marco de cognición y prueba adecuado, y que el actor no es titular de un derecho indubitado, existiendo un procedimiento de lato conocimiento especialmente diseñado por el legislador en la propia Ley N° 20.009 para resolver estas controversias patrimoniales, debiendo desestimarse la acción para no vulnerar el debido proceso.
Finalmente pide tener por evacuado el informe.

A folio 16, se ordena traer los autos en relación.

Con lo relacionado y considerando:

Primero: Que, la acción constitucional de protección, consagrada en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, ha sido establecida a favor de quien, por causa de actos u omisiones arbitrarios o ilegales, sufra privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de los derechos y garantías fundamentales taxativamente señalados en el artículo 19 de la Carta Fundamental.

Segundo: Que, a través de esta vía cautelar de emergencia, la parte recurrente impugna el acto atribuido a [redacted], consistente en la decisión de 10 de julio de 2026 que rechazó el Reclamo por fraude N° [redacted] invocando una extemporaneidad legal, sumado a la

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

Código: XDKXDXKVGCY

retención inmovilizada del capital de $2.120.580 en la cuenta corriente N° [redacted] y al cobro sistemático de las cuotas del Crédito de Consumo N° [redacted] cursado de forma no consentida. En razón de ello, solicita a esta Corte dejar sin efecto la contratación del referido crédito de consumo, ordenar la reversión y restitución de cualquier cobro por concepto de cuotas, intereses o comisiones asociados al mismo, decretando el cese inmediato de todo descuento en su cuenta corriente.

Tercero: Que, la institución bancaria recurrida informó a folio 15 solicitando el rechazo de la acción. En síntesis, sostiene haber actuado conforme a derecho y sin arbitrariedad, argumentando que el aviso quedó registrado el 20 de abril de 2026 y que el actor no ingresó la denuncia ni la declaración jurada en la casilla oficial dentro del plazo fatal de 30 días hábiles bancarios que vencía el 02 de junio de 2026. Agrega que los antecedentes fueron enviados a direcciones de correo distintas o contestados en otras cadenas, operando por ello la presunción legal de retractación de la Ley N° 20.009. Asimismo, opone la falta de idoneidad de la vía constitucional, afirmando que el asunto versa sobre un presunto incumplimiento contractual sin derechos indubitados, materia de lato conocimiento que requiere rendición de prueba ante los tribunales ordinarios o de Policía Local.

Cuarto: Que, el objeto de la presente acción consiste en determinar la legalidad de la resolución de fecha 10 de julio de 2026, por la cual la recurrida rechazó el Reclamo N° [redacted] alegando la extemporaneidad de la presentación de antecedentes, así como la procedencia de suspender el cobro de las cuotas del Crédito de Consumo N° [redacted] y la retención del monto de $2.120.580 abonado en la cuenta corriente del recurrente.

Quinto: Que, el artículo 4° de la Ley N° 20.009 regula los plazos de reclamo por operaciones no autorizadas, estableciendo en su inciso primero que "*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*", y disponiendo en su inciso segundo que "*el reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los sesenta días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario*".

Sexto: Que, de los antecedentes documentales aportados a la causa constan los siguientes hechos:

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

Código: XDKXDXKVGCY

1. La operación no reconocida del Crédito N° [redacted] se ejecutó el 15 de abril de 2026, y el aviso de fraude fue otorgado el 17 de abril de 2026 bajo la Solicitud N° [redacted], transcurriendo un lapso de 2 días entre ambos hitos, lo que se encuadra dentro del margen de sesenta días corridos anteriores previsto en el inciso segundo del artículo 4° de la Ley N° 20.009.
2. Con fecha 21 de abril de 2026, esto es, a cuatro días del aviso, el recurrente envió la Declaración Jurada Simple e información de la denuncia penal a la casilla oficial [redacted].
3. Con fecha 26 de mayo de 2026, el recurrente remitió los nueve archivos adjuntos de respaldo a la ejecutiva de atención de sucursal de la entidad bancaria.
4. Ambos envíos de documentación se ejecutaron con anterioridad al 02 de junio de 2026, fecha computada por el propio banco como término del plazo de treinta días hábiles bancarios a que se refiere el inciso primero del artículo 4° de la Ley N° 20.009.

Séptimo: Que, en consecuencia, la resolución de 10 de julio de 2026, que declaró extemporáneo el reclamo fundándose en la omisión de envío a una casilla de correo específica [redacted], desconoce el ingreso efectivo y oportuno de los antecedentes a los canales de comunicación de la entidad financiera realizados dentro del plazo legal del artículo 4° de la Ley N° 20.009, configurando un acto arbitrario e ilegal que perturba el derecho de propiedad del recurrente protegido en el artículo 19 número 24 de la Constitución Política.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado sobre la materia, **se acoge,** sin costas, el recurso de protección interpuesto en favor de don [redacted] **Del Río López** en contra de [redacted], disponiéndose que la entidad bancaria deberá admitir a tramitación el Reclamo N° [redacted], teniéndolo por presentado e ingresado en tiempo y forma al tenor del artículo 4° de la Ley N° 20.009, debiendo sustanciarlo conforme al procedimiento previsto en dicha normativa.

Asimismo, se ordena la suspensión inmediata de todo cobro, cargo o descuento automático de las cuotas del Crédito de Consumo N° [redacted] en la cuenta corriente N° [redacted] del recurrente,

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

Código: XDKXDXKVGCY

hasta que se resuelva el reclamo por parte de la institución bancaria, y la devolución al actor de todas las cuotas que se hayan descontado hasta la fecha, una vez que la presente sentencia se encuentre firme.

Déjese sin efecto la orden de no innovar decretada a folio N°9, una vez que este ejecutoriado el presente fallo.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

N° Protección-6201-2026

Marcela Alejandra Figueroa Astudillo
Ministro
Corte de Apelaciones
Uno de octubre de dos mil veintiséis
14:14 UTC-3

Leonor Alicia Cohen Briones
Ministro
Corte de Apelaciones
Uno de octubre de dos mil veintiséis
14:12 UTC-3

Felipe Andrés Caballero Brun
Abogado
Corte de Apelaciones
Uno de octubre de dos mil veintiséis
14:13 UTC-3

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

Código: XDKXDXKVGCY

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Valparaíso integrada por los Ministros (as) Marcela Alejandra Figueroa A., Leonor Alicia Cohen B. y Abogado Integrante Felipe Andres Caballero B. Valparaiso, uno de octubre de dos mil veintiseis.

En Valparaiso, a uno de octubre 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: XDKXDXKVGCY