C.A. de Concepción
xsr
Concepción, a catorce de julio del año dos mil veintiséis.

VISTO:

Comparece el abogado Rafael Alberto López [redacted], en representación de [redacted], deduciendo recurso de protección en contra de [redacted], por el acto ilegal y arbitrario consistente en el cobro de parte de los montos de su línea de crédito para pagar cargos derivados de transacciones fraudulentas realizadas en su tarjeta de crédito.

Precisa que entre los días 29 de noviembre de 2025 y 17 de diciembre de 2025, fue víctima de una defraudación en sus productos bancarios (tarjeta de débito y tarjeta de crédito nacional e internacional) por un monto total de $9.636.009. Tras dar aviso de los hechos y solicitar la restitución de los fondos conforme a la Ley número 20.009, el banco procedió a realizar un "abono normativo" inicial, pero posteriormente, luego una investigación interna determinó que existía culpa grave del usuario. En virtud de aquello, el banco interpuso una demanda civil en contra del recurrente ante el Primer Juzgado de Policía Local de Concepción (Rol 928-2026) para declarar su responsabilidad. Sin perjuicio de dicho proceso judicial pendiente, el banco procedió unilateralmente a cargar las cuotas de los montos defraudados en su línea de crédito, generando una deuda creciente que la institución podría cobrar judicialmente, privándolo de la libre disponibilidad de dicho cupo crediticio.

Denuncia conculcados los derechos garantizados en los numerales 2 y 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, esto es, la igualdad ante la ley, porque el banco soslaya la aplicación uniforme de la Ley número 20.009 en su desmedro; y el derecho de propiedad tanto sobre los montos ya sustraídos de su línea de crédito que formaban parte de su patrimonio, como respecto de la legítima expectativa de mantener su cupo de crédito libre de cargos arbitrarios.

Pide que se acoja este recurso de protección, declarando que el acto de la recurrida es ilegal y arbitrario; que se ordene al banco dejar sin efecto los cargos realizados en la línea de crédito del recurrente asociados a las transacciones defraudadas; que se ordene a la recurrida abstenerse de seguir generando dichos cargos y de realizar cualquier conducta que entorpezca el proceso ante el Juzgado de Policía Local; y que se condene en costas a la institución bancaria.

Informó el Primer Juzgado de Policía Local de Concepción, por medio del Juez Titular don Fernando Barja Espinosa, remitió el expediente digitalizado de la causa rol 928-2026 de su ingreso,

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

Código: QXGRCPESXXL

caratulada "[redacted]", que contiene la demanda civil interpuesta por la entidad bancaria para determinar la responsabilidad del cliente en las operaciones objetadas.

Informó el [redacted], por medio del abogado Hugo Larraín [redacted]. Dijo que el recurrente es titular de una tarjeta de crédito Mastercard Black y una cuenta corriente con el banco. Confirma que el cliente cuestionó ante el banco once transacciones realizadas entre el 29 de noviembre y el 17 de diciembre de 2025, invocando lo dispuesto en la Ley N° 20.009, sobre fraudes y delitos informáticos relativos a tarjetas y medios de pago electrónico.

Añade que el Banco, en cumplimiento de los plazos y procedimientos que la propia Ley N° 20.009 contempla, dio curso a la investigación de los hechos reclamados y, el 6 de enero de 2026 procedió a cancelar cargos por la suma de $ 1.390.000 que corresponde al abono normativo que establece la ley.

Sostiene que, sin perjuicio de los cargos que efectuó el banco, del análisis de los antecedentes recabados en el proceso de investigación interna del fraude reclamado, el banco detectó elementos indiciarios de culpa grave y/o dolo del usuario en la generación de las transacciones impugnadas en la tarjeta de crédito, razón por la cual, conforme lo autoriza expresamente el artículo 5° y siguientes de la Ley N° 20.009, ejerció la acción judicial pertinente, dando origen a la causa Rol N° 928-2026 del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción.

Añade que la línea de crédito asociada a la cuenta corriente del recurrente es sólo un producto financiero distinto y autónomo, consistente en un cupo de crédito que el propio cliente contrató con el Banco, y que opera automáticamente, conforme a las estipulaciones contractuales que rigen dicho producto, para suplir saldos insuficientes en la cuenta corriente, incluyendo el pago de los saldos facturados de la tarjeta de crédito asociada.

Refiere que los cargos generados los días 7 de abril y 7 de mayo de 2026, por $ 1.310.474 y $1.235.947 respectivamente, corresponden a la operatoria normal de facturación y pago del saldo de la tarjeta de crédito del recurrente, en la parte no cubierta por la restitución normativa ya efectuada, mientras se determina judicialmente, en la causa Rol 928-2026, la existencia o no de culpa grave o dolo del usuario respecto de dichas transacciones.

Sostiene que en ningún momento ha incurrido en un actuar ilegal o arbitrario. El artículo 5° de la Ley N° 20.009 confiere al emisor dos alternativas frente a un reclamo por fraude: restituir los fondos o cargos defraudados, o bien, cuando existan antecedentes de culpa grave o dolo del usuario, ejercer las acciones judiciales correspondientes para que sea un

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

Código: QXGRCPESXXL

tribunal quien determine la responsabilidad. El banco ha actuado precisamente dentro de ese marco legal: restituyó lo que correspondía restituir ($1.390.000) y judicializó, mediante la causa Rol 928-2026, caratulada "[redacted]" aquello respecto de lo cual existen fundadas dudas sobre la diligencia del usuario, cuestión que está llamada a resolución el Juzgado de Policía Local de Concepción en la causa antes indicada.

Respecto al derecho, argumenta que no existe un acto ilegal ni arbitrario, pues la institución ha actuado bajo el amparo de las facultades de investigación y judicialización que le otorga el artículo 5 de la Ley número 20.009.

Dice que no hay afectación a la igualdad ante la ley, ya que se aplicó el procedimiento uniforme que el banco utiliza para todos sus clientes en situaciones análogas de sospecha de fraude presencial. En cuanto al derecho de propiedad, afirma que la línea de crédito no constituye un activo incorporado al patrimonio del recurrente, sino que es un mero cupo contractual sujeto a condiciones pactadas, por lo que lo existente es una deuda cuya procedencia legítima está siendo conocida por un tribunal especializado.

Finalmente, alega que el recurso de protección es improcedente por existir una controversia de lato conocimiento (sobre la culpa grave o dolo) que ya se encuentra sometida al conocimiento del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción.

Pide que se rechace el recurso de protección en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

Se trajeron los autos en relación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1.- El recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, jurídicamente constituye una acción de naturaleza cautelar, que tiene por objeto amparar a personas naturales o jurídicas en el libre ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que se enumeran en la misma disposición y que por actos u omisiones arbitrarios o ilegales, sufran privación, perturbación o amenaza de tales garantías, pretendiendo que mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar frente a un acto de tal naturaleza, se restablezca el imperio del derecho. Es requisito indispensable para el ejercicio de la acción cautelar de protección, la existencia de un acto u omisión ilegal, es decir contrario a la ley, o arbitrario, producto del mero capricho de quien incurre en él, que afecte una o más garantías protegidas.

2.- El recurrente tilda de ilegal y arbitrario el cobro unilateral realizado por el Banco recurrido, desde la línea de crédito, para cubrir

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

Código: QXGRCPESXXL

cargos derivados de transacciones fraudulentas realizadas en sus tarjetas de crédito y débito, entre los días 29 de noviembre y 17 de diciembre de 2025 (monto total $9.636.009), no obstante haber efectuado el reclamo respectivo, de conformidad a la Ley N° 20.009.

3.- El [redacted] informó que dio curso a la investigación de los hechos reclamados y que el día 6 de enero de 2026 procedió a efectuar el abono normativo por la suma de $1.390.000, correspondiente al abono normativo, a realizar la respectiva investigación interna y presentar demanda civil (Rol N° 928-2026 del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción), por existir elementos indiciarios de culpa grave y/o dolo del usuario en la generación de las transacciones impugnadas.

Reconoció haber efectuado cargos los días 7 de abril y 7 de mayo de 2026, por $ 1.310.474 y $1.235.947 respectivamente, que corresponden a la operatoria normal de facturación y pago del saldo de la tarjeta de crédito del recurrente, en la parte no cubierta por la restitución normativa ya efectuada, mientras se resuelve el conflicto judicialmente.

4.- De acuerdo a lo establecido en el artículo 4° de la Ley N° 20.009, efectuado el reclamo de estilo por parte del cliente de las operaciones que desconoce, en los términos y oportunidad que allí se detallan y efectuadas la respectiva declaración jurada y denuncia penal, se producen los efectos jurídicos de cancelación de los cargos y/o restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas.

Luego, el artículo 5° del mismo cuerpo legal, contempla una situación especial en aquellos casos en que el monto reclamado sea superior a 35 UF, como ocurrió en la especie, disponiendo que el emisor debe proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, hasta dicho umbral. Respecto del monto superior el emisor tendrá 7 días adicionales para cancelarlos, restituirlos o ejercer las acciones judiciales, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte. En el evento que el Banco ejerza acciones judiciales ante el Juzgado de Policía Local, la norma se pone en las dos posibilidades de decisión: a) Si se declara por sentencia firme que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del usuario, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado y al pago de las costas; y por el contrario, b) Si se acredita, por sentencia firme, que el usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o culpa grave facilitando su comisión, se dejará sin efecto la cancelación de los cargos o la restitución de fondos, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan según la normativa aplicable.

Además, el artículo 5° bis de la misma ley dispone que, sin perjuicio

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

Código: QXGRCPESXXL

de lo establecido en el artículo anterior, si hubiere antecedentes suficientes de la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, **el emisor podrá suspender la cancelación de cargos y/o la restitución de los fondos**. La suspensión será informada al usuario dando cuenta de los fundamentos que la justifican. Adicionalmente, establece que **el emisor deberá solicitar al juez de policía local competente**, dentro de los tres días hábiles siguientes al vencimiento del plazo previsto en el inciso segundo del artículo 5°, una **autorización para mantener la suspensión** de la cancelación de cargos y/o restitución de fondos, la que será otorgada cuando el emisor acompañe comprobantes que constituyan una presunción grave de que hubo dolo o culpa grave por parte del usuario, o concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 5 ter. Si el juez de policía local acoge la solicitud de suspensión, el emisor deberá, dentro de los diez días siguientes a la notificación de la resolución del tribunal, presentar su demanda y pedir, en el mismo acto, que se mantenga la suspensión hasta la notificación de la sentencia definitiva. Cuando la suspensión recaiga sobre la cancelación de cargos, el emisor también suspenderá el cobro de comisiones, intereses y otros cargos asociados a dichas operaciones, durante la tramitación del procedimiento ante el juez de policía local.

Ahora, si se declara en la sentencia firme la existencia de dolo o culpa grave del usuario, quedará firme la suspensión de la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, debiendo el usuario cancelar el monto de las comisiones, intereses, y otros cargos asociados a los cargos suspendidos durante el procedimiento, debidamente reajustados y los fondos que le hubieren sido restituidos y/o cancelados.

5.- De los preceptos analizados se desprende que si el Banco emisor pretendía suspender la cancelación de los cargos o la restitución de fondos, debía previamente notificar oportunamente de su decisión al cliente dando cuenta de los fundamentos que la justifican, luego solicitar oportunamente al juez competente autorización para mantener la suspensión de la cancelación de cargos y/o restitución de fondos, lo que no hizo, pues se limitó a presentar la demanda respectiva con fecha 16 de enero de 2026 (copias de expediente en folio 7).

En consecuencia, al obrar fuera de lo previsto por la ley, los cargos realizados unilateralmente sin comunicación y fundamentos y el cobro de los mismos desde la cuenta corriente del recurrente son ilegales y arbitrarios, vulnerando su derecho de propiedad, todo lo cual determina que la presente acción constitucional será acogida en los términos que se precisarán en lo resolutivo.

No resulta atendible el argumento del Banco recurrido, en el sentido

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

Código: QXGRCPESXXL

que la línea de crédito asociada a la cuenta corriente del recurrente es sólo un producto financiero distinto y autónomo, que opera automáticamente para suplir saldos insuficientes en la cuenta corriente, incluyendo el pago de los saldos facturados de la tarjeta de crédito asociada. Ello, pues de haber operado con arreglo a derecho debió cancelar los cargos reclamados, a menos que mediara una suspensión en los términos ya señalados.

Por estas consideraciones y atendido, además, lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre la materia, SE ACOGE con costas el recurso de protección presentado a favor de [redacted], en contra de [redacted], debiendo dicha institución financiera cancelar de inmediato los cargos reclamados en tanto no se resuelva el juicio pendiente ante el Juzgado de Policía Local, dejando si efecto, asimismo, los descuentos efectuados los días 7 de abril y 7 de mayo de 2026, por las sumas de $ 1.310.474 y $1.235.947 respectivamente.

Regístrese, notifíquese, comuníquese una vez que este fallo quede firme y en su oportunidad archívese.

Redacción del ministro titular Rodrigo Alberto Cerda [redacted]ín.

N°Protección-8367-2026.

Rodrigo Alberto Cerda San Martín
Ministro
Corte de Apelaciones
Catorce de julio de dos mil veintiséis
13:29 UTC-4

Margarita Elena Sanhueza Núñez
Ministro(S)
Corte de Apelaciones
Catorce de julio de dos mil veintiséis
13:56 UTC-4

María Francisca Durán Vergara
Fiscal
Corte de Apelaciones
Catorce de julio de dos mil veintiséis
13:23 UTC-4

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

Código: QXGRCPESXXL

Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Concepción, integrada por el ministro titular señor Rodrigo Alberto Cerda [redacted], la ministra suplente señora Margarita Elena Sanhueza Núñez y la fiscal judicial señora María Francisca Durán Vergara. Concepción, a catorce de julio del año dos mil veintiséis.

En Concepcion, a catorce 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: QXGRCPESXXL