C.A. de Temuco

Temuco, veintiuno de octubre de dos mil veintiséis.

VISTOS:

A folio 1 comparece [redacted], abogada, en representación de [redacted], quien interpone acción constitucional de protección en contra del Banco de Chile, por las actuaciones que califica de ilegales y arbitrarias, consistentes en efectuar cobros derivados de operaciones bancarias que desconoce, disponer el cierre de sus productos financieros e incorporarlo a sistemas de cobranza y registros de morosidad, vulnerando con ello las garantías constitucionales contempladas en el artículo 19 N° 1, 4 y 24 de la Constitución Política de la República y pide que se declare la ilegalidad y arbitrariedad de las actuaciones denunciadas y se ordene a la recurrida cesar los cobros asociados al monto defraudado, eliminar sus antecedentes de los registros de morosidad, dejar sin efecto las gestiones de cobranza externa, abstenerse de continuar las acciones judiciales fundadas en la imputación de un supuesto autofraude y restituir íntegramente los fondos sustraídos que permanezcan pendientes.

Expone que el 5 de septiembre del 2025 recibió una llamada telefónica de una persona que se identificó como ejecutivo del banco, quien le informó de una supuesta estafa bancaria relacionada con una falla de la plataforma electrónica. Señala que otorgó credibilidad a dicha comunicación porque la plataforma efectivamente presentaba problemas de funcionamiento y porque habitualmente era contactado por ejecutivos de la entidad mediante teléfonos celulares particulares. Afirma que no proporcionó sus claves de seguridad y que, posteriormente, fue informado de la realización de operaciones fraudulentas por aproximadamente $3.000.000, de los cuales la entidad bancaria le restituyó parcialmente $2.200.000.

Agrega que mediante comunicaciones recibidas en abril del 2026, tomó conocimiento de que el banco había dispuesto el cierre de

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

Código: RGXXDDYFKXW

sus productos financieros por una supuesta deuda, originada en las operaciones desconocidas, y que se encontraba sometido a gestiones de cobranza externa a través de [redacted], con aplicación de intereses y comunicación de morosidad a registros comerciales como [redacted]. Asimismo, refiere haber tomado conocimiento informal de la existencia de una demanda judicial deducida en su contra, en la cual se le atribuiría responsabilidad por un supuesto autofraude. Rechaza dicha imputación y explica que la cuenta destinataria de las transferencias había sido previamente registrada por él con ocasión de una compra legítima de repuestos de vehículo, sin mantener vínculo alguno con su titular.

Sostiene que las actuaciones de la recurrida resultan ilegales y arbitrarias, por cuanto le atribuyen responsabilidad por operaciones fraudulentas sin antecedentes suficientes, desconocen el deber de seguridad de la entidad bancaria y pretenden imponerle el pago de obligaciones cuya procedencia se encuentra controvertida, afectando su patrimonio, honra e integridad psíquica.

En definitiva, solicita que se acoja la acción constitucional de protección, declarando la ilegalidad y arbitrariedad de las actuaciones del [redacted] y ordenando el cese de las gestiones de cobranza asociadas a las operaciones bancarias desconocidas, la eliminación de sus antecedentes de los registros de morosidad, el término de las gestiones de cobranza efectuadas por [redacted], la suspensión de las acciones judiciales promovidas en su contra con motivo de dichas operaciones y la restitución íntegra de los fondos sustraídos que permanezcan pendientes de devolución, adoptándose las demás medidas necesarias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección de sus garantías constitucionales.

Acompaña para acreditar sus alegaciones, imágenes de correos electrónicos remitidos por el [redacted] y [redacted], de fechas 16 y 27 de abril del 2026, relativos al cierre y cobro de sus tarjetas de crédito por morosidad.

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

Código: RGXXDDYFKXW

A folio 10 informa el [redacted], representado por el abogado Benjamín Jordán Astaburuaga, solicitando el rechazo de la acción de protección, con costas.

En primer término, alega su extemporaneidad, sosteniendo que los hechos denunciados se remontan al 5 de septiembre del 2025 y que la demanda civil deducida en contra del recurrente fue admitida a tramitación el 10 de octubre del mismo año, de manera que la acción constitucional se habría interpuesto una vez transcurrido el plazo de treinta días establecido en el Auto Acordado respectivo. Agrega que las comunicaciones de abril del 2026 constituyen consecuencias de actuaciones anteriores y no hechos autónomos que permitan renovar dicho plazo.

En cuanto al fondo, señala que las operaciones desconocidas fueron realizadas mediante credenciales válidas de autenticación, utilizando el dispositivo Digipass y claves dinámicas asociadas al recurrente, sin que se haya producido una vulneración de sus sistemas de seguridad. Añade que las transferencias se efectuaron hacia una cuenta que, según sus antecedentes, pertenecía al propio cliente, circunstancia que estima constitutiva de una presunción de dolo o culpa grave conforme al artículo 5 ter de la Ley N° 20.009.

Explica que en cumplimiento de dicha normativa, abonó al recurrente el equivalente a 35 UF el 23 de septiembre del 2025 y que, posteriormente, interpuso una demanda civil ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco, Rol N° 156.997-Y, destinada a obtener la declaración de responsabilidad del usuario y la restitución de los fondos abonados.

Sostiene que la controversia se encuentra sometida al conocimiento del tribunal especialmente competente y que no existe un derecho indubitado susceptible de tutela mediante esta acción constitucional. Agrega que las gestiones de cobranza y las comunicaciones de morosidad obedecen al incumplimiento de

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

Código: RGXXDDYFKXW

obligaciones crediticias, negando haber incurrido en actuaciones ilegales o arbitrarias.

En definitiva, solicita que se rechace la acción constitucional de protección, con costas, por haber sido interpuesta fuera del plazo establecido en el Auto Acordado respectivo. Igualmente, pide su rechazo por cuanto la controversia se encuentra sometida al conocimiento del tribunal competente, mediante el procedimiento especial contemplado en la Ley N° 20.009, y no existir derechos indubitados susceptibles de ser amparados por esta vía cautelar.

Acompaña copia de la demanda civil deducida conforme a la Ley N° 20.009 y de la resolución de 10 de octubre del 2025, pronunciada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco, que la tuvo por interpuesta.

Con fecha 22 de mayo del 2026, se trajeron los autos en relación.

Con fecha 14 de octubre del 2026, se decretó medida para mejor resolver, ordenándose al Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco remitir copia de la sentencia definitiva dictada en la causa [redacted] y certificar su estado procesal, suspendiéndose entretanto el estado de acuerdo. La medida fue cumplida mediante oficio de 15 de octubre del 2026, acompañándose copia de la sentencia de 17 de agosto del 2026, que rechazó la demanda interpuesta por el Banco de Chile en contra del recurrente, por no haberse acreditado que este actuara con dolo o culpa grave en las operaciones bancarias desconocidas, declarando que no se encontraba obligado a devolver el abono normativo y ordenando al banco eliminar los cargos y/o restituir los fondos correspondientes. Asimismo, se certificó que dicha sentencia se encuentra firme y ejecutoriada desde el 31 de agosto del 2026.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la acción constitucional de protección contemplada en el artículo 20 de la Constitución Política de la

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

Código: RGXXDDYFKXW

República constituye un mecanismo cautelar destinado a amparar el legítimo ejercicio de las garantías constitucionales que dicha disposición señala, frente a actos u omisiones ilegales o arbitrarios que ocasionen privación, perturbación o amenaza en su ejercicio, correspondiendo a esta Corte adoptar las medidas necesarias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado.

SEGUNDO: Que en cuanto a la extemporaneidad alegada por la recurrida, si bien las operaciones bancarias cuestionadas tuvieron lugar el 5 de septiembre del 2025 y la demanda civil deducida por el banco fue admitida a tramitación el 10 de octubre del mismo año, no se acreditó que dicha demanda haya sido notificada al recurrente con anterioridad a la interposición de esta acción constitucional.

Por otra parte, los actos denunciados como vulneratorios no corresponden únicamente a las operaciones bancarias desconocidas, sino principalmente a las posteriores gestiones de cobranza y comunicaciones relativas al cierre de sus productos financieros, respecto de las cuales la única fecha cierta de conocimiento que consta en autos corresponde a las comunicaciones recibidas durante abril del 2026. En consecuencia, habiéndose interpuesto la acción de protección el 29 de abril del 2026, deberá desestimarse la alegación de extemporaneidad.

TERCERO: Que para resolver la controversia sometida al conocimiento de esta Corte, cabe precisar que el acto denunciado como ilegal y arbitrario no se circunscribe a la realización de las operaciones bancarias que el recurrente desconoce, ocurridas el 5 de septiembre del 2025, sino que comprende las actuaciones posteriores del [redacted], consistentes en mantener el cobro de los montos asociados a dichas operaciones, efectuar gestiones de cobranza por intermedio de [redacted], comunicar el cierre de productos financieros por morosidad y la eventual incorporación de sus antecedentes a registros de información comercial. En consecuencia, lo que corresponde dilucidar en esta sede cautelar es si tales actuaciones se encuentran jurídicamente justificadas o si, por el contrario, constituyen

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

Código: RGXXDDYFKXW

una forma de autotutela que perturba las garantías constitucionales invocadas, teniendo especialmente presente que la responsabilidad del recurrente por las operaciones desconocidas fue sometida al procedimiento especial contemplado en la Ley N° 20.009 ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco, cuya sentencia definitiva fue incorporada a estos antecedentes mediante la medida para mejor resolver decretada por esta Corte.

CUARTO: Que mediante medida para mejor resolver decretada el 14 de octubre del 2026, esta Corte ordenó al referido tribunal remitir copia de la sentencia definitiva pronunciada en dicha causa y certificar su estado procesal.

En cumplimiento de lo ordenado, el Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco remitió copia de la sentencia de 17 de agosto del 2026, por la cual se rechazó la demanda interpuesta por el Banco de Chile, al no haberse acreditado que el recurrente hubiera actuado con dolo o culpa grave en las operaciones desconocidas. En consecuencia, se declaró que este no se encontraba obligado a devolver el abono normativo efectuado y se ordenó a la institución bancaria eliminar los cargos y/o restituir los fondos correspondientes, debidamente reajustados y con los intereses establecidos en dicha resolución.

Asimismo, se certificó que la referida sentencia se encuentra firme y ejecutoriada desde el 31 de agosto del 2026.

QUINTO: Que la Ley N° 20.009 establece un procedimiento especial para determinar la responsabilidad del usuario respecto de operaciones bancarias que este desconoce, correspondiendo a la institución emisora acreditar la concurrencia de dolo o culpa grave cuando pretende atribuirle las consecuencias patrimoniales de dichas operaciones. De esta manera, la sola utilización de mecanismos de autenticación o la existencia de antecedentes que, a juicio del banco, permitan presumir la intervención del cliente no constituyen, por sí mismos, fundamento suficiente para exigirle el pago de los montos cuestionados, desde que la determinación de dicha responsabilidad

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

Código: RGXXDDYFKXW

corresponde al tribunal competente, mediante el procedimiento establecido por el legislador.

En consecuencia, la interposición de la demanda contemplada en dicha normativa no habilita a la institución bancaria para anticipar unilateralmente los efectos de una eventual sentencia favorable, mediante gestiones de cobranza, aplicación de intereses o comunicación de morosidad respecto de obligaciones cuya procedencia se encuentra precisamente sometida a decisión judicial.

SEXTO: Que en este contexto, mientras se encontraba pendiente la tramitación de la demanda interpuesta por el Banco de Chile ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco, la recurrida carecía de fundamento jurídico suficiente para exigir extrajudicialmente al recurrente el pago de los montos derivados de las operaciones desconocidas, pues ello importaba atribuirle anticipadamente una responsabilidad que todavía no había sido establecida por el tribunal competente.

En efecto, el ejercicio de la acción judicial prevista en la Ley N° 20.009 supone que la responsabilidad del usuario constituye una cuestión controvertida que debe ser resuelta jurisdiccionalmente, de modo que no resulta jurídicamente admisible que la institución financiera, mientras solicita dicha declaración, actúe paralelamente como si aquella ya hubiese sido pronunciada a su favor. Tal proceder constituye una forma de autotutela, al imponer al cliente las consecuencias económicas de una responsabilidad cuya existencia se encontraba pendiente de determinación judicial.

SÉPTIMO: Que con mayor razón, las actuaciones de cobranza carecen de justificación una vez que el tribunal competente ha rechazado la pretensión de la institución bancaria. En la especie, mediante sentencia de 17 de agosto del 2026, firme y ejecutoriada desde el 31 de agosto del mismo año, el Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco rechazó la demanda deducida por el [redacted], al no haberse acreditado que el recurrente hubiese actuado con dolo o

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

Código: RGXXDDYFKXW

culpa grave en las operaciones desconocidas, declarando que no se encontraba obligado a restituir el abono efectuado y ordenando al banco eliminar los cargos y/o restituir los fondos correspondientes.

Por consiguiente, si durante la sustanciación de dicho procedimiento la recurrida no se encontraba facultada para exigir unilateralmente el pago de los montos controvertidos, menos aún puede hacerlo después de haberse dictado una sentencia firme que desestimó su pretensión. En tales circunstancias, mantener gestiones de cobranza, aplicar intereses o comunicar situaciones de morosidad fundadas en las mismas operaciones importaría desconocer lo resuelto por el tribunal competente y trasladar al recurrente las consecuencias patrimoniales de una responsabilidad que no fue judicialmente acreditada.

OCTAVO: Que así las cosas, las actuaciones denunciadas, en cuanto consisten en exigir el pago de obligaciones derivadas de las operaciones bancarias desconocidas y sometidas al procedimiento especial antes referido, resultan ilegales y arbitrarias, por carecer de sustento jurídico y constituir una forma de autotutela incompatible con el régimen de responsabilidad establecido en la Ley N° 20.009.

Dichas actuaciones perturban el legítimo ejercicio del derecho de propiedad del recurrente, garantizado en el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República, al imponerle cargas económicas que no se encuentra jurídicamente obligado a soportar y exponer su patrimonio a gestiones de cobro carentes de fundamento suficiente. En consecuencia, corresponde acoger la presente acción constitucional, disponiendo el cese de las gestiones de cobranza y de las demás consecuencias patrimoniales que tengan su origen en las operaciones desconocidas, así como la rectificación de las comunicaciones de morosidad que se hubieren efectuado por ese concepto.

Lo anterior es sin perjuicio de que la eliminación de los cargos y la restitución de los fondos ya fueron ordenadas mediante sentencia firme por el tribunal competente, por lo que su cumplimiento deberá

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

Código: RGXXDDYFKXW

perseguirse en aquella sede, sin que corresponda reiterar dichas órdenes mediante esta acción cautelar.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, SE DECLARA:

I.- Que se rechaza la alegación de extemporaneidad formulada por el [redacted].

II.- Que SE ACOGE, sin costas, la acción constitucional de protección interpuesta por [redacted], en representación de [redacted], en contra del Banco de Chile, disponiéndose que la recurrida deberá cesar inmediatamente, directamente o por intermedio de terceros, toda gestión de cobranza extrajudicial respecto de las operaciones bancarias desconocidas que fueron objeto de la causa Rol N° 156.997-Y del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco, absteniéndose de aplicar intereses, comisiones o gastos asociados, debiendo además eliminar, dentro del plazo de diez días hábiles, los registros de morosidad y dejar sin efecto las restricciones de productos financieros que se funden exclusivamente en dichas operaciones, sin perjuicio de las facultades que legalmente le correspondan respecto de otras obligaciones independientes.

III.- Que las medidas precedentes se circunscriben exclusivamente a las operaciones bancarias desconocidas que fueron materia de la causa Rol N° 156.997-Y del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco, sin extenderse a otras obligaciones crediticias independientes que el recurrente pudiera mantener con la institución bancaria.

IV.- Que lo resuelto es sin perjuicio del cumplimiento de la sentencia firme dictada en la referida causa, respecto de la eliminación de cargos y restitución de fondos allí ordenadas, cuyo cumplimiento deberá verificarse ante el tribunal competente.

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

Código: RGXXDDYFKXW

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Redacción del ministro Álvaro Mesa Latorre.

Rol N° Protección-1625-2026.(jog)

Carlos Iván Gutiérrez Zavala
Ministro
Corte de Apelaciones
Veintiuno de octubre de dos mil veintiséis
13:34 UTC-3

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

Código: RGXXDDYFKXW

Pronunciada por la Segunda Sala de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Temuco, integrada por el ministro señor Álvaro Mesa Latorre, el ministro señor Carlos Iván Gutiérrez Zavala y el abogado integrante señor Roberto Contreras Eddinger. Se deja constancia que no firma el ministro señor Álvaro Mesa Latorre y el abogado integrante señor Roberto Contreras Eddinger, no obstante concurrir a la vista y acuerdo de la presente causa, por encontrarse en cometido funcionario y por encontrarse ausente, respectivamente.

En Temuco, a veintiuno 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: RGXXDDYFKXW