

Santiago, trece de enero de dos mil veintidós.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus fundamentos quinto a octavo, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

Primero: Que, en los presentes autos se interpone recurso de protección en contra del Banco Estado, señalando como acto arbitrario e ilegal la negativa de esa institución financiera a dejar sin efecto o cancelar el crédito de consumo por cinco millones de pesos (\$5.000.000) autorizado sin el consentimiento del recurrente, como consecuencia de un fraude bancario, lo anterior con infracción a su garantía del derecho de propiedad contemplada en el artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República.

Segundo: Que la sentencia apelada, para rechazar la acción constitucional interpuesta, señala que la cuestión promovida, no puede ser dilucidada a través del ejercicio de la acción cautelar extraordinaria, ya que ésta no constituye una instancia de declaración de derechos, sino que de protección de aquellos preexistentes e indubitados, que se encuentren afectados por alguna acción u omisión ilegal o arbitraria y por ende en posición de ser amparados.

Tercero: Que el recurrente, en su apelación, reitera los argumentos expuestos en su libelo, subrayando que con



la vigencia de la Ley N° 21.234 que recae en el banco recurrido la carga de probar que las operaciones denunciadas como fraudulentas fueron realizadas por el cliente afectado, pues, además de así exigirlo el legislador, lo cierto es que solo la institución bancaria se encuentra en condiciones de probarlo, por las condiciones propias de accesibilidad a los sistemas informáticos.

Cuarto: Que, es preciso señalar que a dicha data se encontraba vigente la Ley N°21.234, que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, y, que en lo pertinente dispone en su artículo 4° que: *"Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2 de esta ley, 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.*

El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario.

En relación con las operaciones no autorizadas incluidas en el reclamo, se considerará especialmente la circunstancia de que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones



sospechosas, y que exista constancia de su recepción por parte del usuario, conforme al contrato de prestación de servicios financieros correspondiente.

Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso conforme a lo previsto en el artículo 2 de esta ley.

En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre.

El solo registro de las operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que esta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito”.

En tanto, en su artículo 5° ordena que: “El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento.

Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según



corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el inciso precedente. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguiente, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2.

Si en el plazo anterior, el emisor recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna del domicilio del usuario”.

Quinto: Que cabe analizar si el recurrido dio cumplimiento a lo dispuesto en la referida ley, a fin de determinar la legalidad de su proceder. Pues bien, el Banco recurrido, no ha dado cuenta del cumplimiento de las obligaciones que le impone la ley referida en el motivo precedente, ya que considera que no es un acto contenido dentro de las hipótesis de la nueva ley, unilateralmente.

Es así como, por un lado, no acreditó de modo alguno haber efectuado el abono de las 35 unidades de fomento aludidas en la norma, como tampoco demostró haber acudido al Juzgado de Policía Local a ejercer las acciones que emanan de dicha legislación, a fin de obtener un



pronunciamiento en relación a la existencia de dolo o culpa grave.

Sexto: Que, conforme a lo constatado, cabe concluir que el recurrido no ha dado cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N°21.234, toda vez que no acreditó en autos que haya realizado, en el plazo dispuesto en la ley, el abono de 35 U.F. ni el ejercicio de la acción judicial, respecto del monto presuntamente defraudado, superior a la cifra referida, de lo que se sigue que la actuación de la recurrida ha sido ilegal, al no haberse sometido al nuevo procedimiento regulado legalmente sosteniendo al efecto, erradamente, que éste no es aplicable a los hechos denunciados.

Séptimo: Que, en estas circunstancias, el recurso deberá ser acogido pues la actuación de la recurrida, apartada de la nueva normativa, ha ocasionado un perjuicio patrimonial a la actora afectando su garantía protegida en el artículo 19 numeral 24 de la Constitución Política de la República, lo que impone el acogimiento de la acción cautelar entablada.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo que dispone el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de esta Corte sobre la materia, **se revoca** la sentencia en alzada de quince de noviembre del año dos mil veintiuno y, en su lugar, se declara que **se acoge** el recurso de protección



disponiéndose que la recurrida Banco Estado deberá cancelar los cargos al actor por la suma correspondiente a las 35 unidades de fomento reembolsables a todo evento, dentro del plazo de 5 días hábiles desde que la sentencia quede ejecutoriada, y respecto del saldo, procederá a continuación, de la forma dispuesta en el inciso segundo del artículo 5 de la Ley N° 21.234.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 92.271-2021.



Pronunciado por la Tercera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sergio Manuel Muñoz G., Mario Carroza E., Jean Pierre Matus A. y los Abogados (as) Integrantes Maria Angelica Benavides C., Pedro Aguila Y. Santiago, trece de enero de dos mil veintidós.

En Santiago, a trece de enero de dos mil veintidós, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

