

Santiago, tres de agosto de dos mil veintidós.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de los fundamentos que razonan en el sentido de rechazar la acción constitucional los 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 del Estado, señalando como acto arbitrario e ilegal la negativa de esa institución financiera a restituir la suma sustraída a la recurrente, desde su cuenta bancaria, como consecuencia de un fraude bancario, materializado mediante cargos no autorizados en aquélla y en la línea de crédito, 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 no se halla acreditada en autos la existencia de un derecho indubitado y preexistente del que sea titular el actor, y, por esto mismo, no procede dar aplicación en la especie a las prescripciones de la Ley N° 20.009, en cuanto a la restitución inmediata ó por parte del banco de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas cuyo monto sea igual o inferior a 35 unidades de fomento (artículo 5°, inciso primero, de la referida



ley), como quiera que en el caso en examen no se cumple la condición relativa al desconocimiento del otorgamiento de autorización o consentimiento (artículo 4°), dado que, como más arriba se asentó, aquí fue el propio recurrente quien ingresó su clave secreta en la aplicación respectiva instalada en su teléfono celular.

Tercero: Que el recurrente, en su apelación, reitera los argumentos expuestos en su libelo, subrayando que, en el presente caso, hay obligaciones no asumidas por quién debe resguardar los fondos de las cuentas bancarias y que tal omisión, afecta gravemente el derecho de propiedad que garantiza nuestra Constitución Política de la República, en todas sus formas, lo que sólo puede ser restablecido respecto de su parte con la restitución de los fondos de su patrimonio que le fueron sustraídos sin su consentimiento.

Cuarto: Que, cabe dejar establecido por no existir discusión al respecto, que los hechos denunciados como fraude por el actor, se ejecutaron el día 5 de mayo de 2022 y por un monto total de \$ 742.690, efectuando el reclamo en cuanto advirtió las operaciones irregulares.

Quinto: 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".



Sexto: 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, sin que sea justificación para ello el hecho que el recurrente sea una persona jurídica, porque conforme lo dispone el numeral 1 del artículo 1° de la Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores está revestida de la calidad de consumidor.

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.

Séptimo: 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 referido, 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.



Octavo: 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 veinte de julio del año dos mil veintidós y, en su lugar, se declara que **se acoge** el recurso de protección disponiéndose que la recurrida Banco del Estado deberá restituir al recurrente la suma correspondiente a \$742.690 reembolsables a todo evento, dentro del plazo de 5 días hábiles desde que la sentencia quede ejecutoriada.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 46.940-2022.



VVKKXXWFGNR



VVKKXXWFGNR

Pronunciado por la Tercera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sergio Manuel Muñoz G., Angela Vivanco M., Adelita Inés Ravanales A., Mario Carroza E., Jean Pierre Matus A. Santiago, tres de agosto de dos mil veintidós.

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

