

C.A. de Santiago

Santiago, nueve de mayo de dos mil veinticinco.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que comparece el abogado Mauricio Campos Moncada, en representación convencional de Fidel Rodríguez Bascuñán, quien interpone recurso de protección en contra de Banco Estado de Chile (en adelante Bancoestado), por haber negado la cancelación y restitución de fondos correspondientes a operaciones fraudulentas realizadas con la tarjeta de crédito del recurrente. Actuación que considera ilegal y arbitraria, ya que el banco habría rechazado su solicitud aduciendo una supuesta retractación tácita del recurrente por no haber presentado la denuncia correspondiente, siendo que ésta sí fue realizada y acreditada oportunamente, vulnerando con ello el derecho de propiedad contemplado en el artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República, por lo que solicita se ordene al banco la cancelación de las operaciones impugnadas y la restitución del dinero correspondiente.

Expone el recurrente que es cliente de Bancoestado y mantiene el producto "Crédito Visa Smart +". Entre las fechas 5 y 10 de junio de 2024, se realizaron diversas compras con su tarjeta de crédito, que ascienden a la suma de \$2.215.336, las cuales se habrían efectuado en la plataforma de Mercado Pago y en la aerolínea SKY Airlines, sin el conocimiento ni consentimiento del recurrente.

Señala que el día 19 de junio de 2024, al revisar los movimientos de su cartola de cuenta, se percató de estas transacciones y dio aviso inmediato al Bancoestado vía telefónica, procediendo al bloqueo de sus tarjetas, aplicación móvil e ingreso a plataforma web. Este requerimiento quedó registrado con el número 401933455. Adicionalmente, ingresó un reclamo por uso fraudulento de Tarjeta de Crédito, solicitando la cancelación de las transacciones y restitución del dinero defraudado. El mismo día, Bancoestado informó vía correo electrónico que tomaba conocimiento del caso y solicitó antecedentes bajo el requerimiento N° 46815002, requiriendo adjuntar cédula de identidad, declaración jurada y denuncia ante la autoridad competente.

Indica que con fecha 22 de junio de 2024, el recurrente concurrió a la 61ª Comisaría de Carabineros de Santiago para realizar la denuncia correspondiente, obteniendo un comprobante con dicha fecha. El día 24 de junio de 2024 remitió los antecedentes solicitados por el banco, quien confirmó su recepción el 4 de julio de 2024 mediante correo electrónico



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

Código: EXSCXUFKXJL

referente al reclamo N° 46815002, señalando que se había ingresado el requerimiento sin problema alguno.

Afirma que el día 25 de julio de 2024, 31 días después, el Banco resolvió el requerimiento aludiendo que no se hizo entrega de denuncia en el órgano correspondiente, sosteniendo la institución que se entendía un retracto del reclamo.

Expone que ese mismo día, el recurrente volvió a contactar a Bancoestado telefónicamente solicitando información respecto de su reclamo rechazado, indicándole que el comprobante de denuncia enviado no era suficiente para analizar su caso. En el mismo acto ingresó una nueva solicitud de restitución o cancelación de los montos impugnados, apelando y señalando el reclamo ya rechazado.

Refiere que el día 26 de julio de 2024, la recurrida envió un correo electrónico informando el número del nuevo caso, N° 49092444, y volvió a solicitar los mismos documentos. El recurrente, con fecha 31 de julio de 2024, envió nuevamente la documentación requerida adjuntando además el parte denuncia de fiscalía, el cual señala la denuncia realizada el 22 de junio de 2024. Con fecha 7 de agosto de 2024, el banco informó la recepción de los antecedentes y que daba curso al requerimiento N° 49092444.

Indica que finalmente, con fecha 8 de agosto de 2024, se recibió respuesta del requerimiento 49092444, señalando: *"Informamos, que las operaciones reclamadas se encuentran incluidas en reclamo N° 46815002 de fecha 16-06-2024, que se encuentra cerrado por su retractación al no enviar denuncia en el plazo de 30 días corridos al ingreso de su Declaración Jurada, de acuerdo con el artículo 4 de la ley N°20.009. Por lo anterior, este nuevo reclamo no puede ser ingresado y no procede la cancelación de los cargos o restitución de los fondos"*.

El recurrente sostiene que la conducta del banco es ilegal puesto que infringe los artículos 1545 y 1546 del Código Civil y el artículo 5 de la Ley 20.009, el cual dispone 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 por cada cuenta, o en su defecto, a la concurrencia de 35 unidades de fomento si el monto es superior.

Por estas razones, solicita que se acoja el presente recurso y, en definitiva, se ordene a la recurrida que se cancelen las operaciones bancarias imputadas y se restituya el dinero correspondiente, y las demás



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

Código: EXSCXUFKXJL

medidas que S.S.I. estime pertinentes e idóneas para la debida protección de los derechos del recurrente, todo con expresa condena en costas.

Segundo: Que al informar la recurrida, Bancoestado, representada por la abogada Nicolle Castro Acuña, solicita el rechazo del recurso con costas, afirmando categóricamente que no han existido actuaciones arbitrarias o ilegales imputables a su representada.

Expone que, conforme a los antecedentes que obran en su poder, el recurrente presentó un reclamo ante Bancoestado con fecha 4 de julio de 2024, mediante el cual desconoce operaciones y/o transacciones cargadas a su cuenta bancaria. Indica que, de conformidad con la ley N°20.009, recientemente modificada por la ley N°21.673, para proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos relacionados con operaciones reclamadas, el usuario debe presentar una denuncia de los hechos constitutivos de delito de fraude ante alguno de los organismos competentes señalados en la ley (Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o tribunal con competencia criminal), debiendo entregar un respaldo de dicha denuncia al emisor antes del plazo dispuesto en el artículo 5° de la mencionada ley. Afirma que el recurrente no adjuntó ningún documento que acredite que dicha denuncia fue efectivamente presentada ante las autoridades correspondientes.

Sostiene que Bancoestado ha trabajado diligentemente en la implementación de medidas para procesar casos relacionados con fraudes, estableciendo lineamientos operativos que norman el flujo de los reclamos. Afirma que el reclamo fue rechazado debido al incumplimiento de un requisito legal indispensable para la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, demostrando que la decisión de no cancelar los cargos o restituir los fondos no es fruto de un acto ilegal o arbitrario, sino que responde a un proceso racional y estrictamente regulado, conforme a los parámetros de objetividad y eficiencia, en concordancia con el marco normativo de la ley N°20.009.

Agrega que, con fecha 25 de julio de 2024, se envió al cliente, por canales electrónicos, una comunicación en la que se le informa que, al no haber presentado la denuncia ante Carabineros, PDI, Ministerio Público o tribunal competente dentro del plazo legal, se entiende que ha desistido de su reclamo, y por tanto, no procede la cancelación de los cargos ni la restitución de los fondos, de acuerdo con el artículo 4° de la Ley N°20.009.

En cuanto a los fundamentos de derecho, la recurrida señala que, para la procedencia del recurso de protección, debe constatarse la existencia



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

Código: EXSCXUFKXJL

de una actuación u omisión susceptible de ser calificada de arbitraria o ilegal, de forma que el derecho indubitado pueda ser cautelado por este medio de urgencia.

En primer lugar, argumenta que no existe arbitrariedad o ilegalidad en el obrar del Bancoestado, sosteniendo que en ningún caso la negativa a la restitución de los fondos puede ser calificada como arbitraria o ilegal, ya que esta decisión no sólo cuenta con respaldo normativo, sino que además está justificada por la falta de diligencia del recurrente, quien no acompañó la denuncia exigida por la ley. Hace referencia a las recientes modificaciones que han sido agregadas al marco normativo de la Ley N°20.009, que conceden a las instituciones financieras la posibilidad de no cancelar los cargos o restituir los fondos en la medida que existan sospechas fundadas de un actuar doloso o gravemente culpable.

En segundo lugar, alega que no existe un derecho indiscutido o indubitado que cautelar, puesto que la naturaleza de la acción de protección y el procedimiento dispuesto para su tramitación hace que constituya un arbitrio destinado a resolver situaciones en que los hechos esgrimidos y los derechos que se dicen afectados estén indubitados y no discutidos, lo que no acontece en el presente caso. Finalmente, argumenta que los presentes autos no son la vía idónea para dar solución al conflicto planteado, intrínsecamente relacionado con lo anterior.

Tercero: Que esta Corte con fecha 21 de marzo de 2025 decretó como medida para mejor resolver, atendidos los instrumentos acompañados por el recurrente en esta instancia, consistentes en la constancia de denuncia ante Carabineros y parte denuncia de Fiscalía, ambos de fecha 22 de junio de 2024, así como el correo electrónico de 24 junio de 2024 dirigido a Bancoestado donde se señala que adjunta dichos documentos, precise la recurrida si efectivamente recibió dicha documentación, y, en caso afirmativo, el fundamento para declarar el desistimiento del reclamo formulado por el recurrente en relación a las operaciones cuestionadas.

Cuarto: Que, con fecha 24 de abril de 2025, el Banco recurrido amplió su informe indicando que sí recibió la documentación enviada por el recurrente señor Fidel Rodríguez Bascuñán con fecha 24 de junio de 2024. Sin embargo, agrega que tal como señaló en su oportunidad, dicha documentación resulta insuficiente, toda vez que el documento aparejado por el recurrente es una simple una citación y no constituye una denuncia conforme al artículo 173 del Código Procesal Penal, motivo por el cual el



reclamo del recurrente de protección fue rechazado por no cumplir con lo dispuesto por el artículo 4°, inciso cuarto, de la ley N°20.009.

Quinto: Que, se encuentra unánimemente aceptado tanto por la doctrina, como por la jurisprudencia, que el recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción de evidente carácter cautelar, destinada a amparar el libre ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enuncian, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio.

Como surge de lo transcrito, es requisito indispensable de la acción cautelar de protección la existencia actual de un acto o una omisión ilegal o arbitraria y que provoque algunas de las situaciones que se han indicado, de manera tal de situarse la Corte en posición de adoptar alguna medida que contrarreste, neutralice o anule los efectos indeseables de esa acción u omisión.

Asimismo, se ha sostenido que la acción de protección no constituye una instancia por la que se persiga una suerte de debate respecto de la procedencia o improcedencia de un derecho, sino que su real objeto está constituido por la cautela de un derecho indubitado.

Sexto: Que, como se desprende de lo expuesto, es un requisito indispensable de la acción cautelar de protección la existencia de un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a derecho, en el sentido de vulnerar un precepto normativo obligatorio; o bien, arbitrario, es decir, producto del mero capricho de quien incurre en él, de modo que, la arbitrariedad indica carencia de razonabilidad en el actuar, u omitir, esto es, falta de proporción entre los motivos y la finalidad que alcanza; y que, enseguida, provoque privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de una o más de las garantías protegidas.

Séptimo: Que, en cuanto a la discusión de fondo, es posible advertir que aquella requiere determinar si la recurrente tiene o no derecho a que el banco recurrido le haga entrega de la suma de dinero que se indica como sustraída desde su tarjeta "Crédito Visa Smart +".

Octavo: Que, del análisis de los antecedentes, se advierte que la cuestionada "citación" que acompañó el recurrente junto a su reclamo ante el Bancoestado de conformidad al artículo 4° de la ley N°20.009, corresponde a una constancia de su denuncia ante la 61 Comisaría de Carabineros de Chile, que efectivamente, el instrumento señala ser una citación, pero de su



lectura se desprende que aquel documento da cuenta de la denuncia efectuada por el recurrente ante Carabineros de Chile el día 22 de junio de 2024, la que fue derivada a la Fiscalía Local de La Florida, mediante el Parte N°1680, por el motivo de uso fraudulento de tarjeta.

Noveno: Que, en consecuencia, aparece de manifiesto que el recurrente cumplió, en tiempo y forma, con los requisitos exigidos por el citado artículo 4° de la ley N°20.009 y que el Banco recurrido desconoció o no desea reconocer; por cuanto, conforme al principio de primacía de la realidad “las cosas son lo que son, no lo que las partes dicen que son”, así las cosas, la citación de marras, no es una citación, sino una denuncia.

Demás, está decir, por cuanto es un hecho público y notorio que Carabineros de Chile sólo entrega una constancia al denunciante, no le proporciona copia de la denuncia ni del parte policial, pues este último es dirigido directamente al Ministerio Público.

Décimo: Que, no obstante, lo anterior, el recurrido de propia iniciativa procedió a desestimar la denuncia y dar por cerrado el reclamo; según el tenor literal de la comunicación enviada por el recurrido al actor, en la cual se dice textualmente: “el Banco resolvió el requerimiento aludiendo que no se hizo entrega de denuncia en el órgano correspondiente, sosteniendo la institución que se entendía un retracto del reclamo”.

En consecuencia, esa especie de retracto del reclamo o eventual desistimiento constituye una conducta ilegal y arbitraria por parte del Banco recurrido, pues eludiendo el procedimiento reglado en el artículo 4° de la ley N°20.009, no ha puesto a disposición del cliente la suma de dinero que debe consignar por ley al recurrente de autos, atendida su condición de víctima de un fraude bancario.

Undécimo: Que, la conducta reprochada vulnera la garantía constitucional contemplada en el artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República, al privar la propiedad de la actora respecto de la suma de \$2.215.336 (dos millones doscientos quince mil trescientos treinta y seis pesos) defraudada.

Duodécimo: Que, lo anterior trae como consecuencia que esta acción constitucional debe ser acogida, como se dirá en lo resolutivo.

Por estas consideraciones, normas constitucionales y legales citadas, y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República de Chile y el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema que rige la materia, se declara que, **se acoge, con costas**, el recurso de protección intentado en favor de Fidel Antonio



Rodríguez Bascuñán en contra del Banco Estado de Chile, sólo en cuanto se ordena que el Banco Estado de Chile deberá devolver a la recurrente, dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, la suma de \$2.215.336 (dos millones doscientos quince mil trescientos treinta y seis pesos) mediante vale vista a nombre del actor, lo que oportunamente informará a esta Corte.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Redactó la abogada señora Paola Herrera Fuenzalida.

N°Protección-19120-2024.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor José Pablo Rodríguez Moreno e integrada por el ministro señor Tomás Gray Gariazzo y por la abogada integrante señora Paola Herrera Fuenzalida. No firma el ministro señor Rodríguez por encontrarse ausente.



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

Código: EXSCXUFKXJL

Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Tomas Gray G. y Abogada Integrante Paola Herrera F. Santiago, nueve de mayo de dos mil veinticinco.

En Santiago, a nueve de mayo de dos mil veinticinco, 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: EXSCXUFKXJL