

C.A. de Santiago

Santiago, diecisiete de abril de dos mil veintiséis.

Proveyendo a los escritos folios 28 y 29: a todo, téngase presente.

**Vistos y teniendo presente:**

**Primero:** Que comparecen las abogadas Ivonne Delgado Villarroel y Camila Fernanda Cubillos Valencia, en representación de Francisca Macarena Martini Serrano, y deducen recurso de protección en contra del Banco Santander Chile S.A., por los actos arbitrarios e ilegales en que habría incurrido la entidad al rechazar la restitución de los fondos sustraídos fraudulentamente desde sus cuentas bancarias, negándose a reconocer su responsabilidad y amenazando con la interposición de acciones judiciales en su contra, lo que vulneraría las garantías que la Constitución Política de la República le reconoce y protege en los numerales 1, 4 y 24 del artículo 19.

Señala que el 9 de junio de 2025 su representada fue víctima de un fraude masivo mediante la modalidad de suplantación telefónica, conocido como vishing, oportunidad en la cual individuos que ya poseían información confidencial y bancaria sensible de su representada —la cual debió estar bajo la estricta custodia del banco— se hicieron pasar por ejecutivos de la institución y lograron acceder a sus productos financieros sin que ella entregara sus claves ni autorizara operación alguna. Añade que los terceros sustrajeron un total aproximado de \$7.305.157, mediante avances en efectivo, transferencias a terceros y pagos de servicios.

Alega que, no obstante haber actuado con la máxima diligencia al denunciar oportunamente los hechos ante el Ministerio Público (RUC. 2500882866-3) y suscribir las declaraciones juradas de desconocimiento exigidas por la Ley N°20.009, con fechas 26 de junio y 4 de julio de 2025, la recurrida le comunicó formalmente el rechazo



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

Código: KVCXCCTXKXX

de su solicitud. Fundamenta que la negativa se basó en que, a juicio del banco, los controles de seguridad se ejecutaron de forma correcta, anunciando consecuentemente la derivación del asunto al Juzgado de Policía Local para eximirse de la restitución.

Sostiene que esta conducta constituye una omisión inexcusable de los deberes de monitoreo, seguridad y resguardo de datos impuestos por el artículo 6° de la Ley N°20.009 y la normativa de la Comisión para el Mercado Financiero. Afirma que la inacción institucional frente a un patrón de operaciones manifiestamente inusuales y la decisión de trasladar arbitrariamente la carga de la prueba a la víctima, configuran una privación ilegítima de su derecho de propiedad, así como una grave afectación a su integridad psíquica, vida privada y honra.

**Segundo:** Que informa el abogado Tomás Vicente Agustín Meléndez Moraga, en representación de Banco Santander Chile S.A., y solicita que la acción constitucional sea rechazada en todas sus partes, con costas.

En primer término, alega que el recurso de protección, dada su naturaleza cautelar, no constituye la vía idónea para resolver la controversia sub-lite. Argumenta que existe un juicio de lato conocimiento pendiente, habida cuenta de que su representada interpuso, dentro del plazo legal y dando estricto cumplimiento a la Ley N°20.009, una medida prejudicial y una posterior demanda declarativa de existencia de dolo o culpa grave ante el 1° Juzgado de Policía Local de Maipú (Causa Rol 7979-2025). Sostiene que lo anterior demuestra que el asunto se encuentra sometido al imperio del derecho, lo que hace perder oportunidad a la vía constitucional e impide que la recurrente detente un derecho indubitado.

En segundo lugar, expone que el actuar de su representada ha sido estrictamente conforme a derecho, exento de toda arbitrariedad o ilegalidad. En cuanto al fondo, explica que el Departamento de



Gestión de Fraudes del banco emitió un informe técnico que concluyó que en las operaciones reclamadas se utilizaron y validaron de forma exitosa los factores de autenticación exclusivos de la clienta, a saber, la clave de acceso, tarjeta de coordenadas y clave 3.0.

Indica que no existieron vulneraciones a los sistemas de seguridad de la institución y afirma que la entrega reiterada de estas credenciales secretas y personales evidencia una negligencia o culpa grave por parte de la recurrente. Concluye que, frente a tales antecedentes, el Banco Santander se limitó a aplicar la ley sin exceder sus facultades, ejerciendo legítimamente las acciones previstas en el artículo 5 de la Ley N°20.009, suspendiendo la restitución de fondos y sometiendo la resolución del conflicto al tribunal legalmente competente.

**Tercero:** Que, el recurso de protección de garantías constitucionales, establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción de carácter cautelar, destinada a amparar el libre ejercicio de las garantías y derechos allí expresamente enumerados, mediante la adopción de medidas de resguardo frente a un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, perturbe o amenace dicho ejercicio.

**Cuarto:** Que, de los antecedentes allegados al proceso, resulta un hecho pacífico que la recurrente sufrió la sustracción y disposición de fondos desde sus productos bancarios contratados con la recurrida, por un monto superior a siete millones de pesos; operaciones que la actora desconoce y respecto de las cuales procedió a realizar el reclamo oportuno en los términos exigidos por la Ley N°20.009.

Asimismo, consta que la recurrida se negó a la restitución de los dineros y a la anulación de los cargos, judicializando el asunto ante el Juzgado de Policía Local competente según ordena la ley;



tribunal que rechazó le medida prejudicial precautoria solicitada por el Banco.

**Quinto:** Que, la Ley N°20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, establece en su artículo 5° una obligación clara y perentoria para los emisores financieros, consistente en proceder a la restitución de los fondos o cancelación de los cargos en un plazo de cinco días hábiles para montos de hasta 35 unidades de fomento, y siete días adicionales, para el exceso. Para eximirse de esta obligación de restitución legal, el mismo precepto faculta al emisor que recopile antecedentes de dolo o culpa grave del usuario para ejercer acciones ante el Juez de Policía Local.

**Sexto:** Que, al respecto, si bien el Banco Santander S.A. argumenta haber dado cumplimiento a la norma al haber iniciado el proceso respectivo ante el Primer Juzgado de Policía Local de Maipú, consta de los antecedentes y del mérito de dicho proceso que la medida prejudicial interpuesta por la entidad bancaria para suspender la restitución de los fondos fue rechazada. En este escenario, la sola interposición de una demanda o solicitud prejudicial que no ha logrado suspender judicialmente los efectos que prevé el artículo 5° de la Ley N°20.009, no exime al banco de su deber de restitución provisional de los montos defraudados. Al negarse a reintegrar los fondos amparándose en una acción judicial cuya medida de suspensión fue denegada, la institución financiera incurre en una omisión ilegal, por cuanto desacata el mandato expreso y perentorio de la Ley N°20.009, incurriendo en una conducta de autotutela proscrita por el ordenamiento jurídico.

**Séptimo:** Que la omisión descrita deviene, por tanto, en un acto ilegal que vulnera la garantía fundamental consagrada en el artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República, referida al derecho de propiedad de la actora. Al no restituirse las sumas de



dinero o no cancelarse los cargos de conformidad al mecanismo de cobertura que imperativamente regula la ley, se afecta directamente el patrimonio de la recurrente, privándola del goce de sus haberes, generándole deudas que no consintió, sin que exista una orden judicial previa y vigente que autorice dicha retención.

**Octavo:** Que, conforme lo antes razonado, la presente acción cautelar deberá ser acogida, solo en cuanto se ordenará a la recurrida dar estricto cumplimiento a la obligación de restitución y/o cancelación de cargos prevista en la Ley N°20.009, absteniéndose de hacer efectiva toda consecuencia moratoria o de cobranza derivada de las operaciones objetadas por la protegida aduciendo que se trata de hechos constitutivos de fraude.

Todo lo expresado es sin perjuicio de lo que, en definitiva, resuelva el juez de fondo acerca de la existencia de dolo o culpa grave por parte de la usuaria; controversia probatoria que efectivamente excede los márgenes de este recurso, pero que no obsta a la protección cautelar del incumplimiento flagrante del mandato legal de restitución provisoria.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, **SE ACOGE**, sin costas, el recurso de protección deducido por Camila Cubillos Valencia e Ivonne Delgado Villarroel en representación de doña Francisca Macarena Martini Serrano, en contra del Banco Santander Chile S.A., solo en cuanto se ordena a la entidad bancaria recurrida proceder a la restitución de los fondos y/o cancelación de los cargos correspondientes a las operaciones reclamadas, con estricta sujeción a los plazos y términos previstos en el artículo 5° de la Ley N°20.009.

**Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.**



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

Código: KVCXCCTXKXX

**N°Protección-16930-2025.**



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

Código: KVCXCCTKXX

Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Pedro Salvador Jesus Caro R., Rodrigo Ignacio Schnettler C. y Abogado Integrante Francisca Amigo F. Santiago, diecisiete de abril de dos mil veintiseis.

En Santiago, a diecisiete de abril 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: KVCXCCTXKXX