

C.A. de Santiago

Santiago, veinticuatro de julio de dos mil veinticuatro.

A los folios 20 y 21: a todo, téngase presente.

**I.- En cuanto al Ingreso Corte Rol 6972-2024:**

Atendido lo expresado en estrados por el abogado recurrente Rodrigo Sánchez Sánchez, téngaselo por desistido del recurso de protección deducido por Alberto José Neumann Wegmann en contra del banco de Crédito E Inversiones (BCI).

**II.- En cuanto al Ingreso Corte Rol 6971-2024:**

**VISTO Y TENIENDO PRESENTE:**

Comparece en estos autos Alberto José Neumann Wegmann, quien interpone recurso de protección en contra de Banco Falabella por los actos que estima ilegales y arbitrarios consistente en negar la restitución de los dineros sustraídos de forma fraudulenta desde su cuenta corriente, lo que atentaría gravemente en contra de las garantías constitucionales de los numerales 2 y 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Señala que con fecha 26 de febrero de 2024, realizó el correspondiente reclamo, en razón de haber detectado movimientos realizados en su cuenta corriente entre los días 24 y 25 de febrero pasado, consistente en dos transferencias que él no realizó; una por \$ 250.000 y otra por \$ 971.010, las que tenían como destinatario el Casino de Punta Arenas, por un monto total de \$ 1.221.010.

Agrega que hasta el momento del reclamo jamás recibió una alerta del banco, ni en su celular ni en su correo electrónico.

Expone que ingresó de inmediato a la página web del banco para dar aviso y bloquear todos sus productos, asignándosele el



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

Código: DXESXXWDBLZ

número de reclamo N° 1-149332141352 y que con fecha 1 de marzo, el banco realizó el abono a su cuenta corriente del total reclamado por fraude, pero con fecha 7 de marzo, de forma arbitraria e ilegal, efectuó unilateralmente el reverso de dicho abono, señalando que el responsable del fraude era el recurrente y que por tanto no reembolsaría monto alguno, aun cuando la ley así lo establece en atención al monto defraudado igual o inferior a 35 Unidades de Fomento.

En cuanto al derecho, invoca, en primer lugar, el artículo 19 N° 2 de la Constitución Política que consagra la igualdad ante la ley, estimando que en este caso se ha infringido dicho precepto al negarse la solicitud de restitución de los montos defraudados, en circunstancias que en otros casos similares sí ha procedido a su devolución y los mismos tribunales le han ordenado la restitución. En segundo lugar, cita el artículo 19 N° 24 de la Carta Fundamental, relativo al derecho de propiedad, argumentando que el banco recurrido atenta y vulnera este derecho al negarse a restituir dinero girado fraudulentamente, sin su consentimiento, desde su cuenta corriente, teniendo la obligación de resguardar dicho dinero.

Refiere por otro lado, el artículo 1 del DFL 707 sobre cuentas corrientes bancarias y cheques, el artículo 2221 del Código Civil sobre depósito irregular de dinero, y la Ley 21.234 que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, robo, hurto o fraude, especialmente sus artículos 1, 2 y 5. De ello se deriva, dice, que quien es el responsable de la custodia de los dineros en los contratos de depósito irregular es el banco, por lo que se estaría frente a un incumplimiento contractual.



Pide, en definitiva, se acoja la presente acción de protección y se disponga la devolución de la totalidad de la sumas de dineros sustraídas, dentro de tercero día, más intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables a partir de la fecha de sustracción, con costas.

**Banco Falabella evacuó informe requerido**, explicando en primer término, que entre las partes existe un contrato de cuenta corriente, regulado por el DFL 707 y normas complementarias de la CMF, en virtud del cual el banco debe cumplir las órdenes de pago del cliente hasta la concurrencia de los fondos depositados o del crédito estipulado.

Agrega que entre el abono realizado el 1 de marzo de 2024 por la suma desconocida mediante reclamo y el cargo efectuado el 7 de marzo, el recurrente se desistió de su reclamo de desconocimiento de transacciones.

Al respecto, analiza los artículos 2, 3, 4 y 5 de la Ley 20.009, explicando que ésta regula separadamente el aviso de bloqueo y el reclamo propiamente tal, siendo este último el hito que gatilla la obligación del emisor de restituir o cancelar cargos, por lo que, si el usuario luego se desiste del reclamo, cesa dicha obligación legal, careciendo de causa la restitución de fondos. Reconoce que si bien la Ley 20.009 no contempla expresamente la figura del desistimiento, esta resulta procedente de acuerdo a las reglas generales del artículo 12 del Código Civil, por no estar prohibido y por recaer sobre derechos patrimoniales disponibles.

Por otra parte, sostiene que el recurso de protección no es la vía idónea para resolver el presente conflicto, explicando que uno de los presupuestos de esta acción cautelar de urgencia es que no exista



controversia sobre los hechos, pues de lo contrario se requiere un juicio de lato conocimiento para determinarlos previa rendición de prueba, lo que no es posible en esta sede. Precisa que en este caso sí existe controversia, pues mientras el recurrente alega una falta de restitución de fondos reclamados, el banco sostiene que hubo un desistimiento del reclamo que dejó sin efecto tal obligación.

Asimismo, argumenta que este conflicto debe ser resuelto de acuerdo a las normas de la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, por ser el estatuto especial aplicable a las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, como ocurre en la especie, en que el contrato de cuenta corriente reviste el carácter de acto mercantil para el banco y civil para el cliente.

Menciona que la presente acción es improcedente, pues el acto que se estima ilegal y arbitrario no es tal, por cuanto el banco realizó inicialmente el abono al recibir el reclamo y envió la correspondencia respectiva, pero luego ante el desistimiento del recurrente procedió a dejar sin efecto el abono, todo ello de manera razonable y ajustada a la normativa aplicable, no afectándose en definitiva los derechos constitucionales del actor, pues no ha existido un trato desigual ni ilegal ni arbitrario, y el propio recurrente al desistirse del reclamo dejó sin causa el abono realizado, deteniendo el procedimiento de la Ley 20.009, no existiendo derechos indubitados a su respecto.

Finalmente, sostiene que en la actualidad este recurso carece de oportunidad, por cuanto a raíz del desistimiento del actor ya no existe ninguna medida que esta Corte pueda adoptar para restablecer el imperio del derecho.

Pide, en definitiva, rechazar la presente acción de protección, con expresa condena en costas.



Se ordenó traer los autos en relación.

**CONSIDERANDO:**

1°.- Que, como se sabe, el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes, que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio;

2°.- Que conforme a la ley 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, 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”.*

Por su lado, el artículo 5° de la misma ley, ordena: *“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”.*

**3°.-** Que en el caso en concreto, el banco recurrido no desconoció ninguna de las hipótesis legales que hacía procedente el pago a que se refiere el citado artículo 5°. En efecto, tal como lo reconoce en el informe, en primer momento enteró el monto defraudado, lo que importa admitir que se realizaron las operaciones discutidas, dando cumplimiento a las obligaciones que le impone la ley, empero, con posterioridad, reversó el monto pagado, justificando dicho proceder, en que el cliente se desistió de su reclamo, lo que constituiría la causa del pago.

**4°.-** Que a pesar de lo expuesto, no existe ningún antecedente que permita corroborar la voluntad del protegido en los términos expuesto por la institución bancaria, pues como esta última señaló, tal expresión no consta en ningún documento, sin que tenga en su poder algún medio de prueba que así lo demuestre. En consecuencia, las disquisiciones que plantea el recurrido sobre el efecto del desistimiento del reclamo en el pago que ordena la ley de hasta 35 unidades de fomento carece de toda relevancia para estos efectos, en tanto aquel acto unilateral del protegido no existe, al no haberse demostrado en este proceso.

**5°.-** Que como corolario de lo expuesto, por considerar que la situación descrita por la actora está contemplada dentro del ámbito de aplicación de la normativa en cuestión, sin acreditar la recurrida alguna circunstancia ni aportar antecedente que la exima de dicha obligación legal, en tanto no acreditó haber efectuado el abono con el límite mencionado artículo 5°, así como tampoco haber acudido al Juzgado de Policía Local a ejercer las acciones a fin de obtener un



pronunciamiento en relación a la existencia de dolo o culpa grave, sólo resta concluir que la presente acción debe ser acogida, pues la actuación de la recurrida, apartada de la nueva normativa, ha ocasionado un perjuicio patrimonial al actor, afectando su garantía protegida en el artículo 19 numeral 24 de la Constitución Política de la República.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en el Auto Acordado de 24 de junio de 1992, de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **se acoge con costas**, la acción constitucional impetrada en favor de Alberto José Neumann Wegmann, en contra de Banco Falabella, entidad que deberá restituir al actor la suma \$1.221.010 más los reajustes que correspondan desde que el presente fallo quede ejecutoriado; pago que deberá efectuar dentro del término de 5 día hábil, contabilizado desde el mismo hito.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

**Protección ROL N°6971-2024.- (Acumulada con Protección N°6972-2024).**



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

Código: DXESXXWDBLZ

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Lilian A. Leyton V., Ministra Suplente Paola Cecilia Díaz U. y Abogado Integrante Renee Rivero H. Santiago, veinticuatro de julio de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a veinticuatro de julio de dos mil veinticuatro, 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: DXESXXWDBLZ