

Santiago, tres de junio de dos mil veinticinco.

Resolviendo derechamente el escrito de folio N° 9: atendido que los documentos contenidos en el pendrive acompañado pueden ser percibidos directamente, no ha lugar a la percepción solicitada, a sus antecedentes correo electrónico de 5 de febrero de 2025 con sus archivos adjuntos.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de los fundamentos tercero a sexto, 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 Santander Chile, señalando como acto arbitrario e ilegal la negativa de esa institución financiera a restituir la suma sustraída al recurrente desde su tarjeta de crédito, como consecuencia de un fraude bancario, materializado mediante cargo no autorizado en aquélla, lo anterior con infracción a las garantías contempladas en los números 2 y 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

**Segundo:** Que el banco recurrido al informar expresa que, si bien el usuario presentó el reclamo respectivo dando cuenta de la operación fraudulenta, no adjunto ningún antecedente que demostrase que realizó la denuncia ante Carabineros u otra institución de aquellas que



señala la ley, de manera que, de conformidad al artículo 4 de la Ley N° 20.009 se entiende que se retracta del reclamo y no procederá la cancelación de los cargos o la restitución de fondos.

Por lo anterior, es que no existe ilegalidad o arbitrariedad en su actuar.

**Tercero:** Que la sentencia apelada, para rechazar la acción constitucional interpuesta, señala que no resultó posible dilucidar si el recurrente acompañó o no los antecedentes al banco.

**Cuarto:** Que de acuerdo a los antecedentes acompañados por el recurrente, en especial, el parte policial de 30 de agosto de 2024, la declaración jurada de 29 de agosto de 2024 y el correo electrónico enviado al ejecutivo de cuentas el 2 de septiembre de 2024, es posible asentar que el día 29 de agosto de 2024 se efectuó una transacción por \$2.780.000.- con la tarjeta de crédito del recurrente quien niega haberla autorizado, razón por la cual inició el procedimiento indicado por el banco adjuntando la declaración jurada como también la denuncia ante Carabineros por correo electrónico al ejecutivo del Banco recurrido el día 2 de septiembre.

**Quinto:** Que, los hechos consignados en el motivo anterior dan cuenta que el recurrente dio cumplimiento a lo que exige el artículo 4 de la Ley N° 20.009, en su actual redacción, modificado por las leyes 21.234 y



21.673 toda vez que presentó el reclamo respectivo, adjuntando la declaración jurada simple de acuerdo al formato entregado por el banco, como también la denuncia presentada ante Carabineros.

**Sexto:** Que, habiéndose dado cumplimiento por el usuario a lo dispuesto en los artículos 2 y 4 de la Ley N° 20.009, correspondía al banco recurrido dar curso al reclamo y proceder en los términos que le impone el artículo 5 de la misma ley, lo que en la especie no ha ocurrido.

En consecuencia, la decisión del Banco de poner término al procedimiento por no haberse presentado la denuncia respectiva, carece de fundamento pues no se condice con lo obrado por el actor.

En este punto, conviene consignar que el banco no reprochó al usuario que no haya seguido el procedimiento para denunciar la operación fraudulenta ni ha dado cuenta de ello en su informe, sino que únicamente cuestiona que este no acompañó la denuncia que exige la ley, lo que ha sido desvirtuado por el recurrente.

**Séptimo:** Que, en estas circunstancias, el recurso deberá ser acogido pues la actuación de la recurrida al poner término a la reclamación, a pesar de no verificarse los supuestos para ello, carece de fundamentos y se aparta de la normativa, tornándose en arbitraria e ilegal lo que ha ocasionado un perjuicio patrimonial al actor



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 doce de febrero de dos mil veinticinco dictada por la Corte de Apelaciones de Valparaíso y, en su lugar, se declara que **se acoge** el recurso de protección disponiéndose que la recurrida debe dar curso a la reclamación presentada por don Héctor Leiva Guerrero en los términos que impone el artículo 5 de la Ley N° 20.009 respecto a la transacción fraudulenta por la suma de \$2.780.000.- dentro del plazo de 5 días hábiles desde que la sentencia quede ejecutoriada.

Redacción a cargo de la abogada integrante señora Ruiz.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 4.895-2025.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sr. Diego Simpértigue L., Sra. María Soledad Melo L. y Sra. Mireya López M. y por los Abogados Integrantes Sr. Álvaro Vidal O. y Sra. Andrea Ruiz R. No firman, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo de la causa, las Ministras Sra. Melo y Sra. López por no encontrarse disponible sus dispositivos electrónicos de firma.





DWXNXVKZTFW

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

