

Santiago, diez de abril de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de los fundamentos quinto a séptimo, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

Primero: Que, la actora acusa como ilegal y arbitraria la negativa del banco recurrido, por un lado, a cancelar los cargos fraudulentos realizados en su cuenta bancaria -por la cantidad de \$144.000- y, por otro, a dar curso al procedimiento establecido en la Ley N°21.234, puesto que el banco no asumió el perjuicio económico derivado del fraude e imputó anticipadamente responsabilidad a la titular de la cuenta sin el debido proceso. Por lo que solicita se ordene dar inicio al procedimiento de la Ley N°21.234 -que modifica la Ley N° 20.009-, y en definitiva se restituya, conforme a la normativa vigente, lo sustraído respecto de las transacciones fraudulentas efectuadas por terceros sin autorización ni consentimiento de la titular.

Segundo: Que, por su parte el banco recurrido indica en su informe que le señaló a la recurrente que "conforme a lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley N°20.009, se indicó que, para formalizar el aviso y transformarlo en un reclamo, la recurrente debía remitir una Declaración Jurada simple. Este documento debía detallar el monto reclamado, las fechas de las



operaciones, el producto afectado y el medio por el cual se habría efectuado el fraude”, y reconoce que la recurrente remitió en dos oportunidades una copia de la Declaración Jurada simple exigida, cumpliendo formalmente con el procedimiento requerido. Sin embargo, reprocha que ésta no indicó en dicha declaración el producto afectado por el presunto fraude, omisión que constituye un incumplimiento de los requisitos mínimos exigidos por la normativa. Conforme a lo anterior le notificó la imposibilidad de gestionar el reclamo.

Tercero: Que, de lo expuesto por las partes y los antecedentes agregados a los autos, resultan hechos no controvertidos los siguientes:

1.- La actora es titular, únicamente, de la cuenta bancaria “cuenta rut” N°7.104.692 que mantiene en el banco recurrido.

2.- La actora realizó el reclamo establecido en la Ley N° 20.009 dentro de plazo, vía telefónica. En virtud de dicho aviso, Banco Estado procedió el mismo día al bloqueo del producto bancario señalado, asignando al caso el número N°55272045.

3.- Al referido reclamo adjuntó una declaración jurada en la que detalla sus datos, precisando ser titular de la cuenta bancaria N° 7.104.692 del Banco Estado desde la cual le fue sustraída, el 31 de octubre de 2024, una suma de dinero que mantenía en dicho



producto bancario. Expresa que a las 18:30 mantenía en su cuenta la cantidad de \$160.000 y que a las 19:45 al volver a entrar a su banco en línea se percató que no estaba la suma indicada, procediendo de inmediato a llamar al banco y exponer su reclamo.

4.- Además, adjunta una constancia ante la 18ª Comisaría de Ñuñoa de Carabineros de Chile del día 01 de noviembre de 2024 y copia de su cédula de identidad.

Cuarto: Que, los hechos consignados en el motivo anterior dan cuenta que la recurrente dio cumplimiento a lo que exige el artículo 4 de la Ley N° 20.009, en su actual redacción, modificado por las leyes N°s 21.234 y 21.673 toda vez que presentó el reclamo respectivo, adjuntando la declaración jurada simple, como también la denuncia presentada ante Carabineros.

Conviene precisar que el inciso tercero del artículo cuarto de la Ley N°20.009 señala que "Para hacer efectiva la reclamación, el emisor podrá exigir al usuario la suscripción de una declaración jurada simple que indique el monto reclamado, la fecha de la operación, así como el producto y el medio a través del cual se realizó el fraude. El emisor deberá habilitar canales físicos y/o digitales para la suscripción de la mencionada declaración jurada."

Quinto: Que conforme a lo que se ha señalado en el motivo segundo precedente, el banco recurrido se negó a



gestionar el reclamo debido a que la recurrente no habría entregado su Declaración Jurada con los datos mínimos exigidos por el legislador en el artículo 4°, inciso 3°, de la Ley N°20.009, en particular no habría indicado el producto afectado por el presunto fraude. Sin embargo, basta la simple lectura del documento en cuestión, para constatar que de la misma fluye con claridad que dicho producto sí se señaló y correspondía a cuenta rut N°7.104.692, que esta mantiene en el banco recurrido, y que, por lo demás, la misma institución bancaria procedió a bloquear asignándole al caso el número N°55272045.

Sexto: Que, habiéndose entonces dado cumplimiento por la usuaria 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 presentación incompleta de la declaración jurada respectiva carece de fundamento.

En este punto, conviene reiterar que el banco no reprochó a la usuaria que no haya seguido el procedimiento para denunciar la operación fraudulenta ni ha dado cuenta de ello en su informe, sino que únicamente cuestiona el contenido de la declaración jurada que estima no se ajusta a la normativa legal, por no contener



el señalamiento del producto afectado por el presunto fraude, lo que ha quedado descartado.

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 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 en los términos que se dirá.

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 apelada de veinticuatro de septiembre de dos mil veinticinco dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago 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 doña María Angélica Núñez Gana y proceder en los términos que impone el artículo 5 de la Ley N° 20.009 respecto a las transacciones fraudulentas desconocidas en su reclamo, dentro del plazo de 5 días hábiles desde que la sentencia quede ejecutoriada.



Remítanse estos antecedentes a la Comisión para el Mercado Financiero, para los efectos que correspondan, de conformidad con sus facultades fiscalizadoras.

Redacción a cargo del Ministro señor Ruz.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 41.919-2025.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sr. Jean Pierre Matus A., Sr. Omar Astudillo C., Sr. Gonzalo Ruz L., Sra. Eliana Quezada M. (s) y por la Abogada Integrante Sra. María Angélica Benavides C. No firma, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo de la causa, la Ministra Sra. Quezada por estar con permiso.



En Santiago, a diez de abril de dos mil veintiséis, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

