

Santiago, dos de febrero de dos mil veintiséis.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los fundamentos que razonan en el sentido de rechazar la acción constitucional, los que se eliminan.

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

**Primero:** Se ha deducido recurso de protección contra el Banco Santander Chile S.A. La recurrente expresa que se efectuaron 21 transferencias electrónicas desde su cuenta corriente a distintas personas, por montos de \$4.000.000 y \$5.000.000, totalizando \$87.000.000, todo ello en un lapso de 23 minutos. Por su parte desconoció tales operaciones, formulando el reclamo correspondiente. Sostiene que el Banco no adoptó medidas de seguridad ni de monitoreo para evitar dichas operaciones fraudulentas, incumpliendo obligaciones legales y reglamentarias. Pese a ello, se ha negado a restituir los fondos involucrados, vulnerando así su derecho de propiedad, contemplado en el artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República.

Solicita que se ordene al Banco recurrido la restitución total de la suma defraudada, que asciende a \$ 87.000.000.

**Segundo:** En su informe el banco recurrido aseveró que no ha incurrido en ilegalidad alguna y que dio estricto cumplimiento a lo previsto en la Ley N°20.009, puesto que presentó su demanda contra la recurrente ante el 2° Juzgado de Policía Local de Puente Alto, proceso



que se sustancia bajo el Rol 37.2004-4-2025, tal como lo informara en su oportunidad a la recurrente.

**Tercero:** Esta Corte ha expresado que 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 consagrados en la Carta Fundamental, 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.

**Cuarto:** Para la debida resolución del asunto se debe tener presente la normativa atingente al caso, contenida en la Ley N°20.009. Conforme al artículo 5° de dicha ley, en situaciones como ésta, esto es, cuando el monto de las operaciones reclamadas o desconocidas por el usuario fuere superior al umbral de las 35 Unidades de Fomento, el banco está obligado a restituir hasta el monto equivalente a dicho umbral, disponiendo para ese fin de un plazo de 10 días hábiles. Respecto del monto superior a tal cifra, el emisor dispone de un plazo adicional de 7 días para restituir el saldo o, en su caso, para ejercer las acciones a las que se refiere el inciso tercero de la regla legal precitada, si estimare que ha mediado dolo o culpa grave del usuario.

Excepcionalmente y de acuerdo con lo previsto en el artículo 5° bis del mismo texto legal, en la medida que tuviere antecedentes suficientes sobre la existencia de



dolo o culpa grave del usuario, cualquiera que sea el monto de las operaciones, el emisor está facultado para suspender la restitución de fondos. Sin embargo, siendo ese el caso, está obligado a informar de ello al usuario, indicando los fundamentos de su decisión y, además, deberá solicitar al juez de policía local respectivo autorización para mantener esa suspensión, lo que debe llevar a cabo en el término legal previsto para ese fin.

**Quinto:** En la especie el banco no se sujetó al procedimiento legal preestablecido, dado que no restituyó a la usuaria el equivalente a las 35 Unidades de Fomento que ordena la ley y tampoco ejerció la facultad de suspender dicha restitución, puesto que no informó al respecto a la recurrente ni menos impetró ante el juzgado de policía local respectivo el mantenimiento de la eventual suspensión. Al ser así, incurrió en una ilegalidad que lesiona el derecho de propiedad de la recurrente, amparado en el número 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, razón por la que el presente arbitrio debe ser acogido, en los términos que pasan a especificarse.

Por estas consideraciones y de conformidad, asimismo, con lo que dispone el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de esta Corte sobre tramitación del recurso de protección, **se revoca** la sentencia apelada de veintidós de septiembre de dos mil veinticinco y, en su lugar, se declara que **se acoge** el recurso de protección deducido, **solo en cuanto** se ordena a la recurrida proceder a la



restitución de los fondos respectivos, hasta el umbral de las 35 Unidades de Fomento, dejándose a salvo lo que se pueda resolver en definitiva por el Juzgado de Policía Local respectivo en el proceso al que alude la recurrida.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo del Abogado Integrante señor Valdivia.

Rol N° 40.118-2025.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (a) Sra. Adelita Ravanales A., Sr. Diego Simpértigue L. y Sr. Omar Astudillo C. y por los Abogados Integrantes Sra. María Angélica Benavides C. y Sr. José Miguel Valdivia O. No firman, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo de la causa, los Ministros Sra. Ravanales por estar con feriado legal y Sr. Simpértigue por haber cesado en funciones.



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

