

Santiago, veintiséis de marzo de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, a excepción de los considerandos quinto, séptimo, octavo y noveno, que se eliminan.

Y teniendo, en su lugar, presente:

Primero: Que, los incisos primero y segundo del artículo 1° de la Ley N° 20.009, establecen un Régimen de Limitación de Responsabilidad para Titulares o Usuarios de Tarjetas de Pago y Transacciones Electrónicas en caso de Extravío, Hurto, Robo o Fraude, disponiendo: "Artículo 1. Esta ley regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, en adelante conjuntamente, las "tarjetas de pago", emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile, en relación con el respectivo giro de emisión u operación de dichos instrumentos.



También regula el régimen de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados, salvo disposición expresa en contrario. Asimismo, este régimen se aplica a los fraudes en transacciones electrónicas.

Para efectos de esta ley, se entenderá por tales operaciones, las realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares, tales como instrucciones de cargo en cuentas propias para abonar cuentas de terceros, incluyendo pagos y cargos automáticos, transferencias electrónicas de fondos, avances en efectivo, giros de dinero en cajeros automáticos y demás operaciones electrónicas contempladas en el contrato de prestación de servicios financieros respectivo. Se comprenden dentro de este concepto las transacciones efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas,



informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar dispuesto por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente.”

Agrega el inciso primero del artículo siguiente: “Artículo 2. Los titulares o usuarios de medios de pago, así como los titulares de otras cuentas o sistemas similares que permitan efectuar transacciones electrónicas, en adelante referidos en forma conjunta como los "usuarios", podrán limitar su responsabilidad, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso oportuno al emisor.”

Segundo: Que, por su parte, el inciso primero y segundo del artículo 5 de la misma ley señala: “Siempre que el monto reclamado sea igual o inferior al umbral establecido de conformidad con el inciso final de este artículo, 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 diez días hábiles contados desde la fecha del reclamo o desde que se hubiere



producido el daño patrimonial. Si la operación reclamada consistiere en giros en avances en efectivo o cajeros automáticos, el plazo para la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos será de quince días hábiles.

Si el monto reclamado fuere superior al referido umbral, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, hasta el equivalente al monto de dicho umbral, 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 de esta ley.”

Luego, el inciso tercero del mismo artículo 5 establece: “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. Cuando estas acciones recaigan sobre el mismo usuario se acumularán los autos.”

Al concluir, el inciso final del artículo 5° de la Ley N°20.009, dispone “(...) Un reglamento emitido por el Ministerio de Hacienda, suscrito además por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, a través de uno o más decretos supremos, bajo la fórmula por orden del Presidente de la República, previa consulta a la Comisión para el Mercado Financiero, definirá uno o más umbrales de restitución de acuerdo con lo establecido en este artículo. El o los umbrales podrán ser diferenciados para distintos medios de pago y productos, y podrán considerar los montos promedios de las operaciones reclamadas, así como otros criterios que permitan ponderar el buen funcionamiento del mercado financiero, y los intereses y protección de los usuarios. Con todo, el o los umbrales establecidos no podrán ser inferiores a 15 unidades de fomento, ni superiores a 35 unidades de fomento. El o los umbrales deberán ser revisados por los Ministerios de Hacienda y de Economía, Fomento y Turismo al menos



anualmente, y podrá determinarse fundadamente la
mantención del o los umbrales vigentes o el cambio de uno
o más de ellos."

Tercero: Que, enseguida, se debe considerar que
"fraude", según el diccionario de lengua española de la
Real Academia Española, significa "Acción contraria a la
verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra
quien se comete". Por su parte, en la legislación chilena
se regulan diversos tipos de fraude, tanto en el Código
Penal como en leyes especiales, pudiendo definirse el
fraude como la comisión de actos engañosos o desleales,
cometidos con la intención de obtener un beneficio
indebido o causar daño a otra persona.

Cuarto: Que, en concordancia con lo ya señalado,
resulta que la Ley N°20.009 regula, entre otros, los
actos de "fraude" cometidos en lo que denomina en
conjunto, "tarjetas de pago", sin imponer como requisito
adicional que se hayan vulnerado los sistemas de
seguridad del banco que se trate, ni tampoco excluye una
acción elaborada por un tercero, normalmente desconocido,
que por medio de engaños, induce al cliente bancario, en



este caso, a entregar sus claves de seguridad, o incorporarlos a un determinado lugar, a fin de poder concretar sus acciones ya sea de retiro de fondos, transferencia de los mismos, o bien, pagos no consentidos.

Quinto: Que, de esta forma, la alegación del banco recurrido, en cuanto a que el presente caso, por tratarse de un engaño al cliente, quien voluntariamente ingresó sus datos y claves personales al lugar dirigido por el tercero, no se regiría por la Ley N°20.009 es errada, y por tanto, al haber desoído lo prescrito en el artículo 5°, toda vez que se negó a restituir a la actora el monto reclamado, el cual excedía el equivalente a 35 UF en la fecha de ocurrencia de los hechos, pero tampoco ejerció las acciones legales que la ley le franquea, trasgredió lo prescrito en dicha norma, tornando la negativa en ilegal.

Sexto: Que, en efecto, el inciso 2° del señalado artículo 5°, ya transcrito, expone que en caso de que la suma reclamada fuera superior a las 35 UF, el emisor deberá restituir esa cantidad, pudiendo iniciar dentro de



los siete días siguientes, y respecto del monto superior a dicha cifra, las acciones del inciso 3° de esta norma ante el Juzgado de Policía Local, para que se declare si el cliente actuó con dolo o culpa grave en la comisión del hecho denunciado como fraude. Si en este procedimiento se sentencia que efectivamente hubo dolo o culpa grave, quedará sin efecto la cancelación de cargos o la restitución de los fondos que haya realizado previamente el banco, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan. Si, por el contrario, no se establece la responsabilidad del cliente, deberá el emisor restituir toda la cantidad defraudada al cliente, más los intereses, reajustes y costas que correspondan.

Séptimo: Que, en la especie, el banco recurrido no alegó ni tampoco acreditó haber hecho uso de tal derecho, lo que confirma lo ilegal de su actuar, pues simplemente decidió, por sí y ante sí, que el caso no estaba regido por la Ley N°20.009 y por ende no restituyó los fondos reclamados por su cliente, sin acudir a las vías que la propia ley contempla para estos casos.



Octavo: Que tal omisión ilegal ha ocasionado un perjuicio patrimonial a la actora, afectando su garantía protegida en el artículo 19 número 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 confirma** la sentencia en alzada de dieciocho de agosto del año dos mil veinticinco, **con declaración** que se dispone que la recurrida deberá restituir a la recurrente el total de la suma defraudada, dentro de un plazo de 10 días hábiles contados desde que esta sentencia quede firme, conforme lo establece el artículo 5 de la Ley N°20.009.

Redacción a cargo de la Abogada Integrante Sra. Andrea Ruiz R.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 35.379-2025.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sr. Mario Carroza E.,



Sra. María Soledad Melo L. y Sra. Eliana Quezada M. (s).
y por las Abogadas Integrantes Sra. María Angélica
Benavides C. y Sra. Andrea Ruiz R. No firman, no obstante
haber concurrido a la vista y al acuerdo de la causa, los
Ministros Sr. Carroza por estar con feriado legal y Sra.
Melo por no encontrarse disponible su dispositivo
electrónico de firma.



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

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. En aquellos documentos en que se visualiza la hora, esta corresponde al horario establecido para Chile Continental.

