

MÁXIMO TRIBUNAL CONDENA A INSTITUCIÓN BANCARIA A RESTITUIR MONTOS SUSTRÁIDOS MEDIANTE OPERACIONES FRAUDULENTAS.

Corte Suprema revoca sentencia de alzada y condena a entidad bancaria en un actuar arbitrario, puesto que, no dio cumplimiento a lo que establece la ley que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.

Se interpone recurso de protección contra Banco Santander S.A señalando como acto arbitrario e ilegal la negativa de esa institución a restituir las sumas sustraídas como consecuencia de un fraude bancario, mediante operaciones efectuadas con su tarjeta de crédito, infringiendo la garantía constitucional contemplada en el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República.

La recurrida por su parte alega que dichas transacciones se realizaron mediante un sistema de comercio seguro, por lo que fue necesario el ingreso de las tres claves que requiere dicha operación, estas son: la super clave, las coordenadas y la de ingreso al Banco, no existiendo reporte de que se hayan ingresado incorrectamente.

La Corte Suprema sostiene que, al día del fraude denunciado por la actora, se encontraba vigente la ley N° 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. Considera de que se ha incurrido en un actuar arbitrario, puesto que, la recurrida no ha cumplido con lo señalado en el artículo 5° inciso 2° de la normativa legal, esto es, cumplir con el plazo de siete días luego de un abono realizado a la actora

para pagar, cancelar o restituir al usuario el monto fijado por la ley, así como tampoco señaló sí acudió al Juzgado de Policía Local a ejercer las acciones que emanan de dicha legislación a fin de obtener un pronunciamiento en relación a la existencia de dolo o culpa grave. Por tanto, se condena a la recurrida a restituir a la actora el saldo restante reclamado, sin perjuicio de ejercer las acciones a que tiene derecho.

Santiago, diez de mayo de dos mil veintiuno.

Vistos:

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

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

Primero: Que, en los presentes autos interpone recurso de protección doña Paola Andrea Arenas Jofré en contra del Banco Santander, señalando como acto arbitrario e ilegal la negativa de esa institución financiera a restituir las sumas sustraídas como consecuencia de un fraude bancario, mediante 23 operaciones efectuadas con su tarjeta de crédito, informado en correo electrónico de 23 de septiembre de 2020, con infracción a su garantía del derecho de propiedad contemplada en el artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República.

Segundo: Que, en su informe, la recurrida indica que las operaciones se desarrollaron utilizando una plataforma de comercio seguro, por lo que fue necesario el ingreso de las tres claves que requiere esa operación, a saber, la súper clave, las coordenadas y la de ingreso al Banco, no existiendo reporte de que se hayan ingresado incorrectamente. Adujo, además, que la presente acción no es la vía por no existir derecho indubitado.

Tercero: Que, por su parte, el certificado acompañado por la recurrida, en el marco del reclamo N°27042251 de 11 de septiembre de 2020, emitido por la Jefa de Monitoreo y Prevención de Fraudes de la

recurrida, determinó que, respecto de las transacciones objetadas por el cliente, no existen indicios de patrón de fraude ni vestigios que terceros hayan intervenido la tarjeta.

Cuarto: Que, cabe dejar establecido por no existir discusión al respecto, que los hechos denunciados como fraude por la actora, se ejecutaron el día 3 de septiembre de 2020 y por un monto total de \$7.437.376, efectuándose el reclamo ese mismo día ante el Banco recurrido. A dicha data se encontraba vigente la Ley N°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. El artículo 5° de esta ley obliga a los emisores de tarjetas de crédito a 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 es 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. A continuación, prescribe la misma norma que, respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguientes, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso 3° del artículo 2 de la misma ley.

Quinto: Que cabe analizar si el recurrido dio cumplimiento a lo dispuesto en la referida ley, a fin de determinar la legalidad de su proceder. Pues bien, en su informe el Banco emisor de la tarjeta de la actora en la que se realizaron las operaciones discutidas, no ha dado cuenta del cumplimiento de las obligaciones que le impone la ley referida en el

motivo precedente. Nada ha dicho de si hizo el abono de las 35 unidades de fomento, y tampoco si acudió al Juzgado de Policía Local a ejercer las acciones que emanan de dicha legislación a fin de obtener un pronunciamiento en relación a la existencia de dolo o culpa grave.

Sexto: Que, no obstante, lo anterior, ha sido la propia recurrente la que ha dado cuenta de haber recibido un abono en su cuenta por un monto de \$1.003.071.- el cual se habría efectuado por el Banco recurrido el día 6 de septiembre de 2020, esto es, dentro del plazo exigido por el legislador. Ningún abono más existe según los antecedentes allegados a los autos. En estas condiciones, y al recaer el reclamo de la actora en un monto mayor a 35 unidades de fomento, debe dilucidarse si la recurrida acudió al Juzgado de Policía Local. A este respecto, lo único que existe es un correo de la Gerencia de Servicios del Banco Santander, de fecha 23 de septiembre de 2020, dirigido a la actora que indica, en lo pertinente: *"ejerceremos acciones judiciales, dentro del plazo legal, para recuperar el abono normativo que se realizó el 6 de septiembre de 2020 y no proceder al pago del saldo restante, a menos que usted desista de su reclamo para lo cual debe contactarse con nuestra abogada externa..."*.

Séptimo: Que, conforme a lo constatado, cabe concluir que el recurrido no ha dado cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N°21.234, pues de acuerdo con el artículo 5° inciso 2° de la misma, tenía un plazo de siete días desde el abono (6/9/2020) para pagar, cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones de la misma ley ante el juzgado de Policía Local respectivo. Nada de eso hizo, o al menos nada de eso resultó acreditado en estos autos, siendo insuficiente la comunicación referida en el motivo sexto de esta sentencia -por lo demás extemporánea-, de lo que se sigue que la actuación de la recurrida ha sido ilegal, al no haberse

sometido al nuevo procedimiento regulado legalmente y del cual ni siquiera dio cuenta al informar el recurso.

Octavo: Que, en estas circunstancias, el recurso deberá ser acogido pues la actuación de la recurrida, apartada de la nueva normativa, 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. 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 quince de diciembre del año dos mil veinte y, en su lugar, se declara que **se acoge** el recurso de protección disponiéndose que la recurrida Banco Santander Chile S.A. deberá restituir a la actora el saldo restante reclamado, esto es, la diferencia que se produce al descontar las 35 unidades de fomento abonadas el 3 de septiembre de 2020, a la suma reclamada de \$7.437.376.-, dentro del plazo de 10 días, sin perjuicio de ejercer las acciones a que tiene derecho.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo de la Ministra Sra. Vivanco.

Rol N°4018-2021.