

Corte Suprema, 8 de octubre de 2024

Ziller con Banco de Chile

Rol N°	16841-2024
Recurso	Recurso de protección
Resultado	Acogido
Voces	Fraude bancario, ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496.
Normativa relevante	Artículos 2, 4 y 5 de la Ley N.º 21.234; Artículo 1, numeral 1 de la Ley N.º 19.496.

Resumen

Ziller presentó una acción de protección en contra del Banco de Chile ante la Corte de Apelaciones de Temuco aduciendo que habría ocurrido fraude bancario. Esto se debió a que, tras notificar al banco del fraude, la entidad sólo restituyó 35 UF, conforme a lo establecido en la Ley N° 21.234, vigente a la época de los hechos. Según esta ley, ante un aviso de fraude del consumidor, la institución financiera debía devolver 35 UF a todo evento, mientras que el monto que excediera esta cifra podía ser retenida únicamente si la entidad demandada al consumidor ante el Juzgado de Policía Local, para probar que el fraude se debió a culpa grave o dolo, lo cual no ocurre en este caso. La Corte de Apelaciones resolvió rechazar el recurso de protección, ante lo cual interpusieron recurso de apelación. La Corte Suprema decidió acoger el recurso y revocar la sentencia apelada.

Hechos

“PRIMERO: Que, en los presentes autos se interpone recurso de protección en contra del Banco de Chile, señalando como acto arbitrario e ilegal la negativa de esa institución financiera a restituir la totalidad de la suma sustraída al recurrente, desde su cuenta bancaria y productos asociados, como consecuencia de un fraude bancario, materializado mediante cargos no autorizados en aquélla, lo anterior 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 la sentencia apelada, para rechazar la acción constitucional interpuesta, señala que el Banco recurrido no ha incurrido en una omisión ilegal. Precisamente, al contrario, ha cumplido exactamente lo exigido por el artículo 5° de la Ley N° 21.234. Incluso, como lo señala la recurrida, sin controversia por parte de la recurrente, pagó un monto superior al establecido por la mencionada. De este modo, el Banco se ha comportado conforme a la legislación vigente, sin que sea posible advertir ilegalidad en su actuar.

TERCERO: Que el recurrente, en su apelación, reitera los argumentos expuestos en su libelo, subrayando que la recurrida no ha dado cumplimiento a la normativa que regula la materia”.

Cuestión jurídica

El tribunal debe analizar si el Banco de Chile cumplió las obligaciones dispuestas en la Ley N° 21.234 vigente en la época, a fin de determinar la legalidad de su proceder.

Decisión

“CUARTO: Que los hechos señalados por el recurrente ocurrieron durante el año 2022, 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, y, que en lo pertinente dispone en su artículo 4° que: "Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2 de esta ley, el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en el plazo de treinta días hábiles siguientes al aviso.

El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario.

En relación con las operaciones no autorizadas incluidas en el reclamo, se considerará especialmente la circunstancia de que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones sospechosas, y que exista constancia de su recepción por parte del usuario, conforme al contrato de prestación de servicios financieros correspondiente.

Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso conforme a lo previsto en el artículo 2 de esta ley.

En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre.

El solo registro de las operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que esta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito”.

En tanto, en su artículo 5° ordena que: “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 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 fuere 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 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.

Si en el plazo anterior, el emisor recopilara 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”.

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, el Banco recurrido, no ha dado cuenta del cumplimiento de las obligaciones que le impone la ley referida en el motivo precedente, sin que sea justificación para ello el hecho que el recurrente sea una persona jurídica, porque conforme lo dispone el numeral 1 del artículo 1° de la Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores está revestida de la calidad de consumidor.

Es así cómo, si bien acredita el abono de las 35 unidades de fomento aludidas en la norma, cifra inferior al monto que alcanza el fraude denunciado, sin embargo no demostró haber acudido, en el plazo señalado por la ley ni posteriormente, al Juzgado de Policía Local a ejercer las acciones respectivas, a fin de obtener un pronunciamiento en relación a la existencia de dolo o culpa grave.

SEXTO: 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 veintitrés de abril del año dos mil veinticuatro y, en su lugar, se declara que se acoge el recurso de protección disponiéndose que la recurrida deberá restituir al recurrente la suma de \$3.689.020”.

Comentario

La sentencia en comento no resulta bastante provechosa en materia de derechos del consumidor. Se refiere únicamente a la Ley del Consumidor con el objeto de determinar si el recurrente al ser persona jurídica es justificación para que el recurrido no de cuenta del cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Ley N° 21.234 vigente durante el año 2022.

Ficha elaborada por Vinicio Cuevas C.