

2025

REPÚBLICA DE CHILE
TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Sentencia

Rol 15.461-2024

[13 de marzo de 2025]

REQUERIMIENTO DE INAPLICABILIDAD POR
INCONSTITUCIONALIDAD RESPECTO DEL ARTÍCULO 4° INCISO
QUINTO DE LA LEY N° 20.009, EN LA FRASE “CORRESPONDERÁ
*AL EMISOR PROBAR QUE ELLA FUE AUTORIZADA POR EL
USUARIO Y QUE SE ENCUENTRA REGISTRADA A SU NOMBRE*”

BANCO DEL ESTADO DE CHILE
EN EL PROCESO CAUSA ROL C-3562- 2023, DEL DÉCIMO SÉPTIMO JUZGADO
DE LETRAS EN LO CIVIL DE SANTIAGO

VISTOS:

Que con fecha 31 de enero de 2024 Banco del Estado de Chile ha presentado un requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad respecto del artículo 4° inciso quinto de la Ley N° 20.009, en la frase “*corresponderá al emisor probar que ella fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre*”, para que ello incida en el proceso causa Rol C-2126-2023, del Vigésimo Séptimo Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago, a la cual se acumuló el proceso causa Rol C-3562- 2023, del Décimo Séptimo Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago.

Preceptos legales cuya aplicación se impugna

El texto de los preceptos impugnados dispone lo siguiente:



“Ley N° 20.009, que establece 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

(...)

Art. 4°. (...)

En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que ella fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre. Tratándose de un pago o transferencia electrónica iniciada a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, corresponderá a dicho proveedor demostrar que, dentro de su ámbito de competencia, la operación fue autorizada por el usuario y registrada conforme a lo instruido por este último.”.

(...)

Síntesis de la gestión pendiente y del conflicto constitucional sometido al conocimiento y resolución del Tribunal

Con fecha 9 de diciembre de 2021 mediante Resolución Exenta N° 945, el Servicio Nacional del Consumidor inició un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC), respecto de supuestas acciones y omisiones del Banco requirente, que podrían configurar infracciones a la Ley N° 19.496, consistentes en eventuales incumplimientos a los deberes y obligaciones del Banco Estado, en relación a la oportuna cancelación de cargos o restitución de fondos respecto de operaciones sobre las cuales los reclamantes desconocen haber otorgado su autorización o consentimiento.

Lo anterior, a lo menos, en el periodo que va desde enero a noviembre del año 2021, sin perjuicio de eventos previos, y durante el tiempo que permanezcan estos incumplimientos, [...]”. El objetivo era *“obtener la devolución, compensación o indemnización que corresponda por cada uno de los consumidores afectados, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados”.*

Con fecha 17 de diciembre de 2021 a través de GGE N° 576.21, Banco Estado comunicó su aceptación a participar del PVC. Durante la tramitación del mismo, el Banco hizo una serie de ofertas.

Mediante Resolución Exenta N° 530, de fecha 15 de junio de 2022 se declaró fallido el PVC. Luego, el 9 de febrero de 2023 SERNAC interpuso demanda para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, en contra del Banco requirente, por supuestas infracciones a los artículos 3 c), 3 e) y 23 de la Ley N° 19.496, con relación a la supuesta infracción a la Ley de Fraudes.

La acción referida se tramita ante el 27° Juzgado Civil de Santiago, bajo Rol C-2126-2023, en actual tramitación, en etapa de discusión, luego de no lograr conciliación por falta de acuerdo, según consta en resolución de 20 de mayo de 2024. La demanda se funda en que Banco Estado no habría procedido a la cancelación de los cargos o la

restitución de los fondos correspondientes a operaciones desconocidas en la forma del artículo 4° de la Ley 20.009 o, en su caso, haber procedido a dichas cancelaciones o restituciones de manera incompleta o extemporánea. Los hechos remiten a 6692 reclamos por parte de clientes del Banco, recibidos por el Servicio entre el 1 de abril de 2021 y el 31 de octubre de 2021.

Esta causa constituye la gestión judicial pendiente invocada en autos.

Precisa que con fecha 3 de marzo de 2023 la Asociación Gremial de Consumidores y Usuarios de Chile (AGRECU) presentó demanda para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores en contra de Banco Estado, por la presunta comisión de infracción a los artículos 3 b), 3 c), 3 e), 12 y 23 de la LPC3, con relación a supuestas infracciones la Ley de Fraudes. La acción se tramita ante el 17° Juzgado Civil de Santiago, Rol C-3562-2023, en actual tramitación, con resolución que recibe la causa a prueba.

El Banco requirente contestó la demanda de AGRECU solicitando su rechazo, además de reservarse el derecho de accionar de inaplicabilidad ante el TC. Luego, el 12 de enero de 2024 el 27° Juzgado Civil de Santiago acogió solicitud del Banco de acumular a estos autos, correspondientes a la demanda de SERNAC, los autos sustanciados en causa de demanda de AGRECU.

El Banco requirente contestó la demanda presentada por SERNAC solicitando su rechazo, además de formular reserva de derechos para presentar requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad.

Arguye la existencia de contravenciones constitucionales con motivo de la aplicación del precepto en cuestión.

En primer término, sostiene que la aplicación de los preceptos impugnados vulnera el derecho a la igualdad ante la ley desde una doble perspectiva. Por una parte, en cuanto Banco Estado como persona jurídica sujeto de derechos, se ve impedido de acceder a mecanismos efectivos de tutela judicial que sí están disponibles para otros sujetos de derecho. Mientras en el sistema jurídico general las personas afectadas en sus derechos pueden frenar una afectación pendiente mediante diversos mecanismos cautelares, esta opción no existe para los emisores afectos a la Ley N° 20.009, que deben proceder a la restitución o cancelación en el plazo de cinco días sin poder suspender esta obligación. El requirente argumenta que la calidad de Banco no justifica esta diferencia, considerando que los fondos que maneja incluyen no solo los propios sino también aquellos que sus clientes le han confiado.

Por otra parte, en cuanto potencial víctima de delitos, el Banco se ve forzado a una situación que no existe para ninguna otra víctima: debe permitir que se agoten los efectos del delito bajo amenaza de multa. Esto es particularmente relevante ante el fenómeno del autofraude, conducta tipificada en el artículo 7 letra h) de la Ley 20.009,

que ha experimentado un aumento sostenido desde 2021. Aun cuando el Banco sospeche fundadamente ser víctima de este delito, debe igualmente cancelar los cargos o restituir los fondos en el plazo de cinco días, teniendo como única acción con efectos suspensivos aquella que puede ejercer ante el Juzgado de Policía Local, y solo respecto de montos que excedan las 35 Unidades de Fomento.

En segundo lugar, el requirente plantea una triple vulneración a las garantías del debido proceso. Alega que se infringe el derecho a la igual protección en el ejercicio de los derechos al obligar al Banco a soportar el costo económico de los reclamos sin poder evitar o cautelar el perjuicio. Si el Banco quiere reclamar judicialmente, debe primero soportar los costos pecuniarios o se le aplicará multa, transformando los mecanismos de acceso a la justicia en remedios meramente ex post. Esto convierte a la ley, según argumenta, en aliada de reclamantes carentes de causa, garantizándoles el pago inmediato sin posibilidad de control previo.

La vulneración alcanzaría también al derecho a la defensa jurídica, pues el Banco no puede recurrir efectivamente a la judicatura para evitar el pago. La única alternativa disponible es ante Juzgado de Policía Local y solo por montos sobre 35 UF, quedando en indefensión frente a una cantidad creciente de reclamos. Más aún, incluso si un tribunal resolviera que el cliente actuó con culpa grave o dolo, el Banco igualmente podría ser multado por no haber pagado dentro de plazo.

Finalmente, se vulneraría el derecho a un procedimiento racional y justo, pues no existe un derecho efectivo a la acción. El Banco no puede interponer como excepción que el cliente ha actuado con culpa grave o dolo, y la interpretación de la CMF implica que la obligación es irrestricta y su incumplimiento puede ser castigado incluso si está racionalmente justificado.

El requirente argumenta, además, que la aplicación de los preceptos impugnados vulnera el derecho a la igual repartición de las cargas públicas. Sostiene que la obligación del artículo 5° constituye una carga pública impuesta a los Bancos que resulta desproporcionada al ignorar la responsabilidad de otros actores del sistema. Según expone, si bien la Ley 21.234 buscaba reducir los fraudes, en la práctica solo ha trasladado sus efectos, forzando a los Bancos a soportar cargas desproporcionadas para cuidar el funcionamiento del mercado financiero mientras se crean nuevos incentivos a la comisión de fraudes por la facilidad de su ejecución y éxito.

En lo que respecta al derecho de propiedad, el requirente plantea una afectación dual. Por una parte, el Banco se ve forzado a cancelar cargos o restituir fondos sin posibilidad de retrasarlo o impedirlo para valores iguales o inferiores a 35 UF, quedando privado del uso, goce y disposición del dinero sin opción de cautela judicial efectiva. Las opciones de reclamación quedan supeditadas a hacerse después que la afectación patrimonial se haya verificado, incluso teniendo razones fundadas para sospechar que el reclamo es ideológicamente falso.

Por otra parte, considerando que el negocio bancario implica la administración tanto de recursos propios como de clientes, los problemas de solvencia causados por reclamos injustificados pueden afectar la capacidad del Banco para responder a los requerimientos de otros clientes, pues el dinero que debiera estar disponible para quienes actúan conforme a la ley termina siendo usado para satisfacer las exigencias de la norma impugnada.

El requerimiento aborda también una supuesta vulneración a las facultades constitucionales del Ministerio Público. Argumenta que la investigación fiscal, sus conclusiones y eventual acusación carecen de impacto en la obligación de los Bancos de cancelar cargos o restituir fondos, limitándose injustificadamente la facultad y deber del Ministerio Público de adoptar medidas para protección de víctimas. El ente persecutor no tiene las mismas facultades en procedimientos ante Juez de Policía Local y, aun participando en la investigación de delitos y adquiriendo convicción sobre su comisión, no hay nada que pueda hacer para evitar el agotamiento del ilícito.

Similar situación ocurriría con las facultades de los tribunales con competencia penal. Si bien estos están constitucionalmente llamados a cautelar los derechos de las víctimas, ni siquiera los jueces penales pueden suspender el cumplimiento de la obligación del artículo 5°. La única acción con efecto suspensivo es aquella ante Juzgado de Policía Local y solo por montos sobre 35 UF. El requirente enfatiza que estos tribunales especiales no dan las mismas garantías que los ordinarios, carecen de herramientas para identificar situaciones de autofraude y, al estar fuera del Poder Judicial, no cuentan con los medios necesarios para proteger correctamente los derechos de los Bancos.

Tramitación

El requerimiento fue **acogido a trámite** por la Primera Sala, a fojas 293, con fecha 27 de mayo de 2024. Fueron conferidos traslados a las demás partes para su pronunciamiento en torno al cumplimiento de los requisitos de admisibilidad.

Posteriormente, fue declarado admisible en lo que respecta a la impugnación del artículo 4° inciso quinto de la Ley N° 20.009, en la frase *“corresponderá al emisor probar que ella fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre*, a fojas 1191, por resolución de 28 de junio del mismo año, confiriéndose traslados de fondo a las partes de la gestión y a los órganos constitucionales interesados.

A fojas 1178 y siguientes, la Asociación Gremial (AGRECU) evacúa traslado solicitando se declare la inadmisibilidad del requerimiento de inaplicabilidad, por cuanto adolecería de falta de fundamento plausible. Señala que no existiría ilegalidad alguna en las normas reprochadas, por cuanto lo realmente pretendido por el Banco es eximirse de responsabilidad por su actuar negligente frente a la sociedad, y, en su lugar, trasladar los efectos del fraude bancario al cliente, afectado

directamente el patrimonio de aquel, en infracción al artículo 19 N° 24 de la Constitución.

Agrega la Asociación Gremial que el único y exclusivo afectado por el engaño en un fraude bancario es el banco, dada su calidad de propietario de las especies depositadas a su custodia. Es de su exclusiva responsabilidad mantener una eficaz custodia y procesos de resguardo contra fraudes para impedir afectar a sus clientes. Los fraudes se cometen al banco, no al cliente.

A fojas 1209 y siguientes, el Servicio Nacional del Consumidor solicita el rechazo del requerimiento, según los argumentos que se expresan en lo sucesivo.

a. La frase del artículo 4°, inciso quinto, de la Ley 20.009 versa respecto de la carga de la prueba. Por medio de dicha disposición, se traspasa el onus probandi al emisor de las tarjetas, respecto de transacciones que el cliente desconozca haber autorizado, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 1°, 2° y 4° de la Ley N° 20.009.

Señala que, dado el alto número de operaciones que se realizan a través de tarjetas de pago y medios electrónicos y el alto número de reclamos por fraudes que sufrían los consumidores, se decidió realizar una mejora a la Ley N° 20.009, especialmente teniendo presente, la escasa aplicación de la ley, en particular dado que para los clientes o usuarios se hacía muy difícil acreditar la sustracción de dineros, encontrando poca colaboración de las entidades bancarias y financieras ante estos hechos. A esto se agrega que son los bancos e instituciones financieras, quienes cuentan con la información de los sistemas de pago, debiendo adoptar todas las medidas necesarias para brindar seguridad en las transacciones que se ejecuten en sus plataformas o medios, además de mantener protocolos adecuados para evitar que ocurran estas situaciones, lo que en la práctica estaba ocurriendo.

Por ello, al Banco no le basta el sólo registro de las mismas para dar por acreditado que fueron autorizadas por el cliente, o que este hubiera actuado con descuido o negligencia, ya que esto deberá ser acreditado en un juicio al efecto, en el que el banco o entidad financiera, deberá acompañar los antecedentes que haya recopilado para acreditar que el usuario actuó con dolo o negligencia, ante el Juzgado de Policía Local competente, configurándose un debido proceso.

Agrega que la norma en comento no es de carácter absoluto, ya que se trata de una presunción simplemente legal que favorece al usuario, teniendo el Banco a su disposición todos los medios que la ley franquea para acreditar la existencia de negligencia o dolo por parte del usuario, no pudiendo entenderse dicha situación como vulneradora de la Constitución.

Sumado a ello, el artículo 1546 del Código Civil dispone que los contratos deben ejecutarse de buena fe, obligando no sólo a lo que en ellos se pacta, sino que a

todas las cosas que emanan de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre le pertenezcan. Bajo este precepto, en virtud de la buena fe, el banco debe asumir ciertos riesgos originados en la actividad, debiendo controlarlos con la toma de medidas de seguridad que minimicen los posibles fraudes.

Por último, la misma Ley 19.496 contempla una norma de interpretación en el artículo

2 ter que señala de manera textual “Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo al principio pro consumidor (...)”, lo que armoniza con el precepto impugnado, en tanto está diseñado para proteger los derechos de los consumidores frente a entidades financieras.

b. No existiría vulneración al derecho a la igualdad ante la ley conforme lo dispone el artículo 19 N° 2 CPR. Habría racionalidad y proporcionalidad en el enunciado legislativo cuestionado, pues se sustenta en razones de bien común - superar desigualdades- y que la finalidad de la ley es proteger a los consumidores afectados por fraudes bancarios, lo que se ve reforzado con la modificación legal introducida por la Ley N° 21.328 a la Ley N°19.496, en particular, en la concreción del principio pro consumidor en el artículo 2 ter de esta última Ley.

Añade que, en el caso sub-lite no sería posible sostener que la desigualdad ante la ley que se alega sería arbitraria, ya que el punto de comparación que manifiesta el requirente es del Banco del Estado de Chile con sus clientes, es decir, con los consumidores, más no con las otras entidades bancarias o instituciones financieras, con quienes se encuentra en la misma posición.

Por todo lo anterior, es que tampoco se infringiría el derecho a la igual repartición de las cargas públicas y a un trato igualitario en materia económica.

c. No existiría vulneración a la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos y al derecho a defensa jurídica en la forma que la ley lo señale, conforme al artículo 19 N° 3, incisos primero y segundo, CPR. No habría obstáculo o impedimento para que el requirente pueda ejercer las acciones que estime necesarias conforme a la Ley N° 20.009 u otras acciones civiles, penales e incluso constitucionales que estime infringidas por los clientes o usuarios.

Además, no sería efectivo que se obligue al Banco a soportar a todo evento, el costo económico de los reclamos que realizan los consumidores, al contrario, la Ley N° 20.009 dispone de manera clara cuál es el ámbito de aplicación del régimen de responsabilidad que se regula en dicho cuerpo legal.

A esto se suma que el cuestionamiento señalado por el requirente dice relación con la obligación legal que pesa sobre el Banco para restituir los fondos o cancelar los cargos asociados a las operaciones reclamadas por los consumidores, lo que se encuentra regulado en el artículo 5 de la Ley N° 20.009.

En cuanto a la figura del solve et repete, se precisa que el precepto impugnado no tiene relación con el pago de una multa u otra exigencia pecuniaria para accionar ante los tribunales de justicia. Lo que trata el inciso quinto del art. 4° de la Ley de Fraudes es una restitución transitoria, pudiendo el banco recabar los antecedentes necesarios para solicitar la restitución o pago de los montos que hubiere cancelado al consumidor, o si lo estima ejercer las acciones penales en contra de quienes estime responsables de los hechos constitutivos de delito.

Puntualiza el recurrido que la impugnación en este ámbito no distingue entre preceptos legales que impugna, y hace más bien un cuestionamiento general.

d. No existiría vulneración al debido proceso que dispone el artículo 19 N° 3, inciso sexto, CPR. En el caso de marras no se justificaría la afectación reclamada por Banco del Estado de Chile, ya que no sería cierto, ni real, lo que señala el requirente en relación a tener vedado el acceso a la justicia, como la presunción de inocencia, la igualdad ante la ley y el acceso a un procedimiento racional y justo.

e. Sobre la supuesta intromisión en las facultades del Ministerio Público y tribunales con competencia en lo penal. No se entiende como una cuestión de carga probatoria que regula la Ley N° 20.009 en el precepto impugnado, sería inconstitucional en la medida que los bancos tienen la obligación de corroborar que las operaciones impugnadas por los clientes o usuarios han sido con culpa grave o dolo.

De todas formas, debiese desestimarse esta impugnación dado que el requerimiento critica al diseño legislativo de la Ley N° 20.009, cuestión que no tiene relación con una controversia constitucional.

f. No se infringiría el derecho de propiedad. No se explicaría de manera concreta y precisa como el ejercicio de la acción colectiva por parte de SERNAC, ante los juzgados civiles, privaría al Banco del Estado de su legítimo derecho de propiedad. El requirente pretendería crear una especie de protección patrimonial ante el incumplimiento de sus deberes legales y contractuales.

g. Cuestión de mera legalidad. La naturaleza jurídica de la supuesta controversia constitucional remitiría al diseño legislativo. No existiría norma constitucional que imponga al legislador cómo debe diseñar una regla probatoria para un procedimiento específico. Cabe considerar que el precepto reprochado concuerda con la regla general de la prueba de las obligaciones del artículo 1698 del Código Civil.

h. Norma impugnada no sería decisoria litis. La demanda presentada por el Servicio y la acumulada al mismo por AGRECU, respondería al incumplimiento del requirente de los plazos en que debe dar respuesta a los usuarios o clientes que reclaman respecto a operaciones que desconocen, conforme lo dispone el artículo 5° de la Ley 20.009, como también no proceder a la restitución y/o cancelación de los dineros dentro de dichos plazos, entre otras conductas que vulneran la Ley 19.496, por lo que deben ser sancionadas en conformidad a dicha ley.



0001478

UNO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO

En definitiva, el precepto legal reprochado no sería una norma relativa al procedimiento colectivo sustanciado ante un Juzgado de Letras en lo Civil, sino más bien dice relación con el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, donde se deben ventilar los asuntos concernientes a la Ley N° 20.009 que impugna el requirente.

i. El verdadero propósito del requerimiento es trasladar los perjuicios económicos derivados del fraude, desde el banco a los consumidores. Situación que era el diseño previo a las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.234 a la Ley N° 20.009.

A fojas 1322, por decreto de fecha 26 de julio de 2024, se trajeron los **autos en relación**.

Con fecha 14 de noviembre de 2024, la Ministra señora Catalina Lagos Tschorne estampó inhabilidad para conocer y resolver en autos, la que fue aceptada por el Pleno con fecha 15 de noviembre de 2024, a fojas 1334.

Vista de la causa y acuerdo

En Sesión de Pleno de 20 de noviembre de 2024 se verificó la vista de la causa, oyéndose la relación pública y los alegatos de los abogados Ciro Colombara López, por la requirente, y Edison Orellana Ramos, por la parte del Servicio Nacional del Consumidor.

Fue adoptado acuerdo en sesión de fecha 30 de enero de 2025 según certificación del relator, a fojas 1469.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO. Que corresponde a este Tribunal pronunciarse sobre la inaplicabilidad de oración *“corresponderá al emisor probar que ella fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre”* contenida en inciso quinto del artículo 4 de la Ley N° 20.009, para que tal declaración incida en el proceso causa Rol C-2126-2023, del Vigésimo Séptimo Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago, a la cual se acumuló el proceso causa Rol C-3562-2023, del Décimo Séptimo Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago. La gestión pendiente consiste en sendas acciones en contra del Banco requirente para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con la Ley N° 20.009, conocida como *“Ley de Fraudes”*.

SEGUNDO. Que de la lectura del precepto impugnado se desprende que la norma distribuye la carga de la prueba entre el emisor y el usuario, correspondiendo al primero demostrar que una operación no reconocida fue autorizada por el segundo,

y que se encuentra registrada a su nombre. Correlativamente, la norma dispensa al usuario de acreditar que no autorizó la operación que desconoce.

TERCERO. Que el requerimiento no explica cómo es que una norma que distribuye la carga probatoria produce efectos inconstitucionales. El Banco requirente no señala específicamente cómo es que el precepto que impugna infringe alguna norma constitucional, falencia que no fue subsanada en los alegatos orales, toda vez que los reproches de inconstitucionalidad se han vinculado con la circunstancia de haberse negado el Banco a restituir fondos respecto de los cuales tenía conocimiento y certeza de que serían operaciones fraudulentas o “auto fraudes”, pero ante todo, no se ha argumentado ante esta Magistratura la forma en que la distribución de la carga de la prueba infringe la Carta Fundamental. Una norma que impone la carga de probar un hecho a una parte dispensará a la otra de hacerlo, y hará soportar en la primera el riesgo de la insuficiencia probatoria, pero ello es el efecto normal de este tipo de normas que se encuentran dispersas en prácticamente todo nuestro ordenamiento jurídico. Si la requirente reclama la inconstitucionalidad de una norma de este tipo, al menos debe justificar por qué la carga impuesta es desproporcionada, injusta o irracional, justificación que se echa en falta en el presente caso.

CUARTO. Que, en todo caso, el precepto impugnado no es contrario a la Constitución, toda vez que no hay norma constitucional alguna que prohíba al legislador procesal establecer cargas probatorias en uno u otro sentido, salvo en materia criminal. En efecto, a raíz de la presunción de inocencia, que esta Magistratura ha derivado del artículo 19 N° 3 inciso séptimo que prohíbe a la ley presumir de derecho la responsabilidad (STC 1518, c. 33°), se impone a la parte acusadora la existencia del hecho punible y la participación del imputado, quien no debe acreditar los hechos que evidencian su inocencia (STC 739, c. 8°). Pues bien, fuera del ámbito criminal, como ocurre en la especie, el legislador es soberano para establecer reglas de cargas probatorias, sin que corresponda a esta Magistratura enjuiciar sus bondades o defectos. Así, bien puede el legislador establecer que en determinadas controversias una de las partes tendrá la carga de probar determinados hechos, de modo que, si no lo hace, el juez no podrá tenerlos por acreditados.

QUINTO. Que lo dicho en el considerando que antecede es más evidente en determinadas relaciones de consumo, en las cuales es el proveedor quien no sólo tiene la obligación de adoptar medidas de seguridad idóneas y adecuadas -tratándose de productos bancarios- sino que además se encuentran en una mejor posición para efectos de rendir prueba.

SEXTO. Que la alternativa implícita que propone la requirente, esto es, que sea carga del usuario acreditar que no ha autorizado una determinada operación bancaria, además de colocarle en la situación de tener que acreditar un “hecho negativo”, encuentra exactamente los mismos reparos planteados, con la diferencia de que el usuario es quien se encuentra en una posición desmejorada respecto del emisor. Así, bien puede el legislador determinar que el riesgo de la insuficiencia probatoria - el que se distribuye a partir de reglas como la impugnada en autos- sea asumido por

el Banco, quien detenta una mejor posición en la relación contractual y tiene a su cargo la obligación de contar con estándares mínimos de seguridad que le permitan identificar de mejor manera el origen de la operación. En otros términos, lo que se busca es equilibrar la relación de poder entre los entes financieros con el usuario, la parte débil en la relación contractual, por lo que debe descartarse que exista aquí una infracción a la garantía de igualdad ante la ley contenida en el numeral 2° del artículo 19 de la Constitución.

SÉPTIMO. Que, además, en ningún caso la norma impide que el Banco aporte prueba tendiente a demostrar que la operación no reconocida ha sido autorizada por el usuario, pues precisamente es ese el contenido de la norma. No se impide a la requirente la posibilidad de aportar antecedentes probatorios y alegaciones que permitan desvirtuar lo afirmado por el usuario y consecuentemente atribuirle responsabilidad si ello se prueba por la institución financiera, lo que debe ser valorado por el juez en la sentencia definitiva, pudiendo recurrir incluso a indicios o presunciones que reafirmen la tesis que sustenta la entidad bancaria. En este contexto, entonces, cuesta ver cómo es que se vulneran las garantías del racional y justo procedimiento contempladas en el numeral 3° del artículo 19 de la Carta Fundamental.

OCTAVO. Que, adicionalmente, sucede que la norma ni siquiera se aparta de las reglas generales en materia de carga probatoria que se encuentran contempladas en la legislación común, pues la culpa contractual se presume y los actos fraudulentos deben probarse. En efecto, de acuerdo con el artículo 1547 inciso 3° del Código Civil: *“La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo”*, correspondiéndole al banco demostrar que ha adoptado las medidas de seguridad que le son exigibles. Del mismo modo, corresponde probar la extinción de las obligaciones al que la alega (cfr., artículo 1698 del Código Civil), de modo que si una de las partes prueba la existencia de un contrato y afirma que éste se encuentra incumplido, es el deudor quien deberá acreditar que la obligación fue extinguida, normalmente por cumplimiento o pago. Finalmente, si lo que el Banco reclama es que el usuario ha incurrido en un fraude (o auto fraude), es razonable que deba acreditar dicha circunstancia, pues, salvo regla diversa, la buena fe se presume y la mala fe o actos fraudulentos deben probarse (cfr., artículo 707 del Código Civil).

NOVENO. Que los razonamientos que preceden son suficientes para rechazar el requerimiento formulado, sin embargo, dado que éste se estructura sobre la base no comprobada de que el Banco ha sido víctima de una serie de fraudes por parte de los usuarios, cabe destacar que la Ley N° 20.009, a partir de la modificación de la Ley N° 21.234, agregó en su título *“De la responsabilidad por fraude en tarjetas de pago y transacciones electrónicas”*, el delito de *“Obtener maliciosamente, para sí o para un tercero, el pago total o parcial indebido, sea simulando la existencia de operaciones no autorizadas, provocándolo intencionalmente, o presentándolo ante el emisor como ocurrido por causas o en circunstancias distintas a las verdaderas”* (artículo 7), y actualmente se contempla el delito de *“Obtener maliciosamente, para sí o para un tercero, la cancelación indebida de los*



0001481

UNO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y UNO

cargos o la restitución indebida de fondos a que se refiere el artículo 5 de esta ley, sea proporcionando datos o antecedentes falsos en la declaración jurada a que se refiere el artículo 4 de esta ley, desconociendo falsamente una o más operaciones con medios de pago de su titularidad, simulando la existencia de operaciones no autorizadas, provocándolas intencionalmente, o presentándolas ante el emisor como ocurridas por causas o en circunstancias distintas a las verdaderas”, lo que aparece como un contrapeso de relevancia ante el aparente incentivo que impulsa a desconocer operaciones autorizadas. Del mismo modo, la Ley permite dejar sin efecto la cancelación de cargos o la restitución de fondos, si es que se acreditare que el usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo provecho del ilícito o que actuó con dolo o culpa grave facilitando su comisión, dejando a salvo “las indemnizaciones que correspondan según la normativa aplicable”, que se regulan por medio de la regla que se impugna y que impone -como se ha señalado- una distribución razonable del riesgo que implica la insuficiencia probatoria en materia de fraudes bancarios.

DÉCIMO. Que, dado que no existen infracciones constitucionales que sean atribuibles a la aplicación del precepto impugnado, el requerimiento debe ser íntegramente rechazado, y así se declarará.

Y TENIENDO PRESENTE lo preceptuado en el artículo 93, incisos primero, N° 6°, y decimoprimer, y en las demás disposiciones citadas y pertinentes de la Constitución Política de la República y de la Ley N° 17.997, Orgánica Constitucional del Tribunal Constitucional,

SE RESUELVE:

- I. QUE SE RECHAZA EL REQUERIMIENTO DEDUCIDO A LO PRINCIPAL DE FOJAS 1. OFÍCIESE.**
- II. ÁLCESE LA SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO DECRETADA EN AUTOS. OFÍCIESE.**
- III. QUE NO SE CONDENA EN COSTAS A LA PARTE REQUIRENTE POR ESTIMARSE QUE TUVO MOTIVO PLAUSIBLE PARA LITIGAR.**

DISIDENCIA

Los Ministros señores MIGUEL ÁNGEL FERNÁNDEZ GONZÁLEZ y HÉCTOR MERY ROMERO estuvieron por acoger el libelo de fojas 1. Ello por las consideraciones siguientes:

1°. - Conforme a lo dispuesto en el artículo 93, inciso primero N°6 de la Constitución Política, es atribución de este Tribunal “resolver, por la mayoría de sus

miembros en ejercicio, la inaplicabilidad de un precepto legal cuya aplicación en cualquier gestión que se siga ante un tribunal ordinario o especial, resulte contrario a la Constitución". A su vez, el artículo 84 N°3 de la Ley Orgánica Constitucional que rige los actos de este Tribunal prevé que procederá declararse la inadmisibilidad "cuando no exista gestión judicial pendiente en tramitación".

2°. - La gestión pendiente invocada en estos autos dice relación con una demanda colectiva que dedujo el Servicio Nacional del Consumidor contra el Banco del Estado de Chile, sustanciada en los autos rol 2126-2023 del Vigésimo Séptimo Juzgado Civil de Santiago.

Las peticiones concretas del libelo pretensor que dedujo el organismo demandante son las siguientes:

1. Declarar admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferir traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo.

2. Declarar la responsabilidad infraccional de Banco Estado, por la vulneración a los artículos 3° letras c) y e) y 23 de la Ley N° 19.496, en relación a los artículos 1°, 2°, 4° y 5° de la Ley N° 20.009 (Ley de Fraude) y, por consiguiente, condenar a la demandada en los términos señalados en este petitorio, al máximo de las multas que establece la LPDC o en lo que S.S. estime procedente, por cada una de las infracciones que da cuenta la demanda, y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la misma ley.

3. Que, se ordene a la demandada a cesar de manera definitiva las conductas infraccionales y abusivas denunciadas, en específico, que interprete la Ley N° 20.009 conforme a derecho, y en consecuencia, efectúe las cancelaciones de cargos o restitución de fondos que sean procedentes, y dentro de los plazos dispuestos en el artículo 5° de la Ley en comento, y en cumplimiento de los términos descritos en los artículos 1°, 2° y 4°.

4. Que, para determinar el monto de las multas, en virtud del artículo 24 de la Ley N° 19.496, US. aplique a Banco Estado la circunstancia agravante consistente en la letra b) de la norma citada, por haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores, o las que a su criterio procedan en este caso, y sin perjuicio de las demás que esta parte se reserva su determinación y prueba para la etapa procesal pertinente.

5. Que, para el Grupo N° 1 y sus correspondientes Subgrupos N° 1 y 2, identificados en la demanda, ordene a la demandada a otorgar la correspondiente indemnización de perjuicios al grupo de consumidores afectados por el cumplimiento tardío de la obligación, o la que S.S. estime procedente.

6. Que, para el Grupo N° 2 y sus correspondientes Subgrupos N° 1 y 2, también señalados en el texto de la demanda, ordene a la demandada a cancelar o restituir los cargos o monto totales reclamados más los reajustes e intereses correspondientes y la correspondiente indemnización de perjuicios por el cumplimiento tardío de la obligación, o la que S.S. estime procedente.

7. Que, el Grupo N° 3, aludido en el libelo pretensor, sea compensado por concepto del costo de reclamo por una suma ascendente a 0.15 UTM, o la que S.S. estime procedente.

8. Que, de acuerdo al artículo 53 C letra c) de la Ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios a que se condene el proveedor demandado, a título de daño punitivo, por concurrir, al menos, una de las circunstancias agravantes a que se refiere el inciso quinto del artículo 24 de la LPDC.

9. Condenar al Banco, proveedor demandado, al pago de cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, por las reglas generales, como consecuencia de los hechos, conductas e incumplimientos del proveedor expuestos en esta demanda.

10. Determinar en la sentencia definitiva y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, pudiendo considerar aquellos señalados en la demanda a modo ilustrativo, o cualquier otro que corresponda en virtud de los antecedentes del caso.

11. Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C de la Ley N° 19.496, en los casos en que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos.

12. Ordenar que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos intereses y reajustes conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496.

13. Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N° 19.496.

14. Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa.

3°. – Que, por así prescribirlo el artículo 51 de la Ley número 19.496, sobre Protección de los Consumidores, el procedimiento señalado en el título IV párrafo 3° de la ley se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, correspondiendo que la prueba se aprecie de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

En sentencia del 13 de febrero de 2025, autos rol 56.776-2024, la Corte Suprema ha resuelto que esta noción “... importa tener en consideración las razones jurídicas,

asociadas a las simplemente lógicas, científicas, técnicas o de experiencia en cuya virtud se le asigne o se le reste valor, teniendo presente la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las demás pruebas o antecedentes del proceso, de manera que conduzcan a la conclusión que convence al sentenciador. La sana crítica, está referida a la valoración y ponderación de la prueba, esto es, la actividad encaminada a considerar los medios probatorios tanto aisladamente como mediante una valoración de conjunto para extraer las conclusiones pertinentes en cuanto a los hechos y fijar la forma en que éstos sucedieron. En la ponderación de ambos aspectos, se debe tener presente los principios de la lógica, la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados en la comunidad en un momento determinado, por lo que son variables en el tiempo y en el espacio, pero estables en el pensamiento humano y la razón. Este es el contenido de la sana crítica o su núcleo medular; son los aspectos que no pueden ser desatendidos. La explicitación en la aplicación de estos parámetros de la sana crítica permite el examen de las partes y los ciudadanos en general, así como el control que eventualmente pudieran llegar a efectuar los tribunales superiores a través del sistema recursivo que el procedimiento contemple. Por lo mismo, la inobservancia o transgresión de aquéllos, puede dar origen a la interposición de los recursos que prevé el legislador y torna controlable el fallo mediante el recurso de casación, puesto que, al no cumplir con las reglas de la sana crítica, se vulnera la ley”.

4°. – Que la regla citada en el considerando precedente coexiste con el precepto legal impugnado en estos autos constitucionales. Precepto que, desde luego, si se mira los fundamentos y el petitorio de la demanda colectiva interpuesta en los autos que constituyen la gestión pendiente, puede tener aplicación en el juicio actualmente sustanciado entre las partes. El precepto cuestionado ordena que *“En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que ella fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre. Tratándose de un pago o transferencia electrónica iniciada a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, corresponderá a dicho proveedor demostrar que, dentro de su ámbito de competencia, la operación fue autorizada por el usuario y registrada conforme a lo instruido por este último”.*

5°. – Que bien puede sostenerse que la tarea de interpretar el correcto sentido del entonces artículo 4° inciso quinto de la Ley N° 20.009 en compatibilidad con el artículo 51 de la Ley número 19.496 es tarea entregada a los jueces que conocerán el fondo de la controversia, a través de los recursos ordinarios y extraordinarios que la ley pone a disposición de las partes en el contexto de un proceso legalmente tramitado. Sin embargo, lo que aquí se nos ha requerido es diferente: en lo que se trajeron los autos en relación, se nos solicita que declaremos inaplicable en la gestión pendiente artículo 4 inciso quinto de la Ley 20.009, que prescribe que *“corresponderá al emisor probar que ella fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre”.*

6.º - Que, en torno al debido proceso, este Tribunal ha resuelto que *“(el) derecho a la defensa jurídica y las condiciones de libertad en las que debe verificarse la debida intervención del letrado en el procedimiento constituyen piezas fundamentales en el justo y debido proceso y pertenecen a las más antiguas tradiciones de la justicia y del derecho”.* (STC

621 c. 6) (En el mismo sentido, STC 1602 c. 23, STC 3171 c. 6, STC 3649 c. 11 y 13, STC 4223 c. 17).

7°. – Que, en lo sustantivo y procedimental, puede establecer reglas sobre *onus probandi* o distribución de cargas probatorias, a condición de respetarse los límites propios que constituyen el concepto esencial reinante entre nosotros por mandato constitucional. Nos referimos a la racionalidad y la justicia. Por lo tanto, para nosotros, no es necesariamente contrario a la Carta Fundamental que el legislador procesal establezca en líneas generales un método fundado en la prueba legal o tasada, o en la sana crítica. La cuestión que nos parece relevante es otra, como concluimos a partir de una afirmación de Benfeld: “... lo que uno observa en la instanciación de las tales reglas (aplicación a un caso particular), es precisamente la generalización de una solución normativa que, en su dimensión subjetiva (al inicio del procedimiento), indica quién debe probar y, en su dimensión objetiva (al final del proceso), determina de antemano qué sujeto procesal ha de ver frustrada su pretensión debido a la falta de prueba sobre las afirmaciones sobre hechos relevantes” (Johann BENFELD-ESCOBAR, “A favor de la carga de la prueba: sobre el carácter jurídico-imperativo de las reglas de *onus probandi*”, p. 57. Publicado en Estudios de Derecho, Universidad de Antioquia, 77 (170), 47-70).

Lo que aquí aparece es una norma que alude a hechos propios de una parte a cuyo respecto el peso de la prueba lo tiene, por mandato legal, su contradictor. En efecto, nos parece inexplicable que siendo el usuario el que tiene pleno control de sus actos propios, la ley procesal imponga al emisor -la institución requirente, en este caso- el deber de aportar probanzas que naturalmente pueden ser proporcionadas por el actor.

8°. – Que, en consecuencia, lo que una lectura apresurada nos llevaría a sostener que es irrelevante porque en los juicios colectivos la prueba se aprecia conforme a las reglas de la sana crítica, cobra importancia en la gestión pendiente. En efecto, la aplicación de la regla probatoria prevista en la Ley 20.009 que se viene impugnando en el requerimiento, excepción a la sana crítica, introduce elementos misteriosos en lo que dice relación con la elaboración de estrategias de defensa de las partes y en la posibilidad razonable de ejercicio del derecho a defensa en juicio.

Si ponemos atención, el precepto impugnado es la pretensión de introducir, en estas materias, sin derogar el estatuto de la sana crítica en los juicios colectivos del consumidor, lo que la doctrina llama “cargas dinámicas”. Como observan Carrasco y Contardo, “(si) la carga dinámica invierte las reglas legales del *onus probandi* imponiendo a la parte que puede fácilmente probar un hecho, entonces, ¿cómo determina el juez quién tiene la complejidad de aportar la prueba y cómo establece a quién le resulta más fácil aquello? Esta situación, de aplicarse la carga probatoria dinámica, debe ser simultánea, es decir, deberá considerarse tanto la facilidad de una parte como la complejidad de la otra. ¿Cómo se determinan tales circunstancias? ¿Cómo puede saber el juez quién tiene mejores condiciones de probar? ¿Está sujeta a prueba la disponibilidad y facilidad probatoria?”. (Jaime CARRASCO y Juan Ignacio CONTARDO, “Carga dinámica de la prueba en juicios de



0001486

UNO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y SEIS

protección al consumidor ante los JPL: todavía hay tiempo (sobre todo para pensar)''. Publicado en El Mercurio Legal, martes 28 de mayo de 2019, <https://www.elmercurio.com/legal/movil/detalle.aspx?Id=907402&Path=/0D/D8/>).

9°. – Que, como corolario de lo que venimos argumentando en las consideraciones precedentes de este voto de minoría, nos parece que, en las relaciones que se verifican entre emisor y usuario, de ningún modo es evidente que el emisor se encuentre en una posición de ventaja probatoria en lo que se refiere a actos propios del consumidor, de modo que imponerle la carga probatoria que dispone el entonces artículo 4° inciso quinto de la Ley N° 20.009 lleva a resultados contrarios a la racionalidad y justicia inherentes a la noción de debido proceso y, consecuentemente a lo mandato por el artículo 19 número 3° inciso sexto de la Constitución. Por esos motivos, fuimos del parecer de acoger el requerimiento de fojas 1.

Redactó la sentencia la Ministra señora NANCY YÁÑEZ FUENZALIDA. La disidencia fue escrita por el Ministro señor HÉCTOR MERY ROMERO.

Comuníquese, notifíquese, regístrese y archívese.

Rol N° 15.461-24-INA

Daniela Beatriz Marzi Muñoz
Fecha: 14/03/2025

Nancy Adriana Yáñez Fuenzalida
Fecha: 13/03/2025



Miguel Angel Fernández González
Fecha: 14/03/2025

Raúl Eduardo Mera Muñoz
Fecha: 13/03/2025

Héctor Antonio Mery Romero
Fecha: 13/03/2025

Marcela Inés Peredo Rojas
Fecha: 13/03/2025

Alejandra Precht Rorris
Fecha: 13/03/2025



Pronunciada por el Excmo. Tribunal Constitucional, integrada por su Presidenta, Ministra señora Daniela Beatriz Marzi Muñoz, y por sus Ministros señora Nancy Adriana Yáñez Fuenzalida, señora María Pía Silva Gallinato, señor Miguel Ángel Fernández González, señor Raúl Eduardo Mera Muñoz, señor Héctor Mery Romero, señora Marcela Inés Peredo Rojas, señora Alejandra Precht Rorris y señor Mario René Gómez Montoya.

Autoriza la Secretaria del Tribunal Constitucional, señora María Angélica Barriga Meza.

María Angélica Barriga Meza
Fecha: 14/03/2025

