CERTIFICO: Que, se anunció, escuchó relación y alegó, por el recurso, la abogado y recurrente, doña Jeannette Carolina Vergara Orellana, por 15 minutos; y contra el mismo, la abogado Daniela Renata Rojas Lazcano, por 10 minutos.
Santiago, 3 de octubre de 2019.

Patricio Hernández Jara
Relator

C.A. de Santiago
Santiago, tres de octubre de dos mil diecinueve.

Proveyendo escritos folios 12 y 13: Téngase presente.

Visto y teniendo presente:

Primero: Que, comparece doña **Jeannette Carolina Vergara Orellana**, abogada, con domicilio en calle Paloma Nº 9094, comuna de Las Condes, quien recurre de protección en contra del **Banco del Estado de Chile**, con domicilio en Av. Cristóbal Colon N°7306, comuna Las Condes, por estimar conculcado el derecho de propiedad del artículo 19 N°24 de la Constitución Política, con ocasión de la sustracción de sus fondos en la cuenta corriente por parte de terceros y la decisión de cierre de dicha cuenta por parte de la recurrida.

Pide se deje sin efecto el acto ilegal y arbitrario del recurrido, consistente en la decisión de no restituir los dineros que fueron sustraídos de sus cuentas bancarias por terceros no autorizados y sin participación alguna de su voluntad y el cierre arbitrario de su cuenta corriente, sin aviso previo u notificación alguna, ordenando la restitución de dichos dineros y la reapertura de su cuenta corriente,

Funda su pretensión cautelar señalando que el jueves 14 de febrero de 2019, alrededor de las 14:30 horas, cuando se encontraba en su domicilio particular recibe una llamada telefónica del N°973370681, señalándole una persona de voz masculina quién adujo llamarse Miguel González, quién era funcionario de Sernac, indicándole que se había ganado una demanda colectiva sobre cobros excesivos por tarjetas comerciales y bancarias referentes a gastos de administración y cobros por giros y transferencias, que

desde mi banco se comunicarían conmigo para realizar la restitución de los dineros respectivos.

Agrega que transcurridos aproximadamente 30 minutos, recibe una segunda llamada, de una ejecutiva del Banco Estado llamada Ana Guzmán, jefa de devoluciones de dinero de la Sucursal Alameda del Banco Estado quien le proporcionó diversos datos tales como el nombre de su ejecutivo bancario, los números de su cuenta corriente, cuenta Rut, cuenta de ahorro de la vivienda y de su cuenta de ahorro y depósito, hasta el número de su tarjeta de coordenadas, además de los nombres y números de cuenta de las personas que le transferían y a quienes la recurrente transfería, cuyas transacciones eran efectuadas a través de su computadora personal, datos que solo maneja el banco y la actora. A raíz de toda la información proporcionada no tuvo sospecha alguna que podría tratarse de un fraude, ya la que la información era fidedigna y solo la manejaba yo y el Banco, solo me pidieron ratificar dicha información.

Sostiene que posteriormente ingresó al sitio web de Banco Estado a través de su clave de internet y al ingresar a la plataforma web se da cuenta que desde su Cuenta RUT se habían realizado dos transferencias de $500.000.- (quinientos mil pesos) cada una, compras comerciales vía internet de igual forma por un monto que asciende a la suma de $173.970, transferencia electrónica que no había realizado, ni autorizado en ningún momento y jamás recibió algún correo o llamado del Banco para autorizar tales transferencias. Agrega que, además, habían utilizado su línea de crédito sustrayendo la suma de $500.000.

Expone que al percatarse de esta situación se angustió, ya que dicho monto correspondía a todo el dinero que estaba en su cuenta bancaria e ingresó a su mail para verificar si había algún mensaje de transferencia, sin encontrar ninguno.

En la certeza de que no había descargado ninguna aplicación, señala que revisó de inmediato su celular y efectivamente no tenía la aplicación de Banco Estado, pudiendo inferir que el fraude lo habían realizado desde una aplicación móvil descargada desde otro celular.

Reclama que inmediatamente llamó al Banco Estado para avisar del fraude que había sufrido, informar sobre la situación y saber qué debía hacer,

quienes procedieron señalarle que debía ir inmediatamente a dejar la denuncia a Carabineros, concurriendo ese mismo día a la 47° Comisaría de Los Dominicos a estampar la respectiva denuncia y luego, formuló el reclamo vía telefónica al banco, quienes señalaron que concurriera al día siguiente a la sucursal, bloqueándose todas sus tarjetas de casa comerciales y Bancarias.

Añade que al día siguiente concurrió al Banco Estado sucursal Colón e informó lo ocurrido y al revisar con la funcionaria bancaria se percataron que no solamente me habían sustraído dinero de su cuenta Rut, sino que habían utilizado su línea de crédito y efectuado tres transacciones de fondos vía internet, no autorizadas, por $200.000; $150.000 y por $120.000.

Sostiene que hizo presente que no había entregado ninguna clave personal, ni de cajero automático, de internet o de tarjeta de transferencias, sino que sólo habían solicitado ratificar los datos que proporcionaron, peticionando la información de quiénes se habían transferido esos dineros, señalando que no podían dar esa información.

Sostiene que buscó en internet los nombres de las personas asociadas al Rut, a quienes se habían efectuado las transferencias no autorizadas, figurando Braian Marambio y Robinson Alfaro, a quienes no conoce y el mismo día concurrió a la Fiscalía para solicitar copia del parte denuncia de Carabineros, pero no había sido recepcionado, explicando lo sucedido, donde se le sugirió ampliar la denuncia en Carabineros al haber tomado conocimiento del uso de su línea de crédito, concurriendo en forma inmediata.

Agrega que el 17 de febrero concurrió nuevamente a la Fiscalía y solicitó copia de la denuncia, acudiendo a la sucursal de Banco Estado, a fin de hablar con el encargado, a quien le consultó si podían hacer algo con sus productos bancarios, ya que en el momento se sentía bajo un estado de vulnerabilidad inmenso, quienes le sugirieron tomar un seguro de fraude, el que se vio en la necesidad de tomar.

Explica que el 15 de febrero ingresó el reclamo N°793212 con los documentos requeridos por el Banco, con el fin de que se respondiera por la vulneración a sus sistemas de seguridad y el fraude sufrido, vulneración que tuvo como resultado la sustracción de $1.643.970.

Indica que la respuesta del Banco fue enviada por correo electrónico el 26 de febrero de 2019, en la que me indican que: “Como resultado del análisis hemos decidido no acoger su solicitud, toda vez que la transacción reclamada no presenta condición de error y fueron realizadas con su clave de acceso a internet, cuyo resguardo son de su exclusiva responsabilidad”.

Reclama como arbitraria la decisión del Banco Estado, por cuanto no explica en qué consistió el supuesto análisis efectuado, ni cómo llegaron a la conclusión de que la transacción reclamada no presenta condición de error, ya que nunca ha entregado a terceros, ninguna de sus claves de seguridad, las que siempre ha mantenido a resguardo con el debido sigilo y precaución.

Ante dicha respuesta interpuso un reclamo en la Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras el cual está en proceso, bajo el N°4299.

Agrega que el banco le ha cobrado interés que ha ido cancelando por el uso de la línea de crédito, la cual fue utilizada en su totalidad al momento de efectuar el fraude del que fue objeto y respecto del cual el Banco no se responsabiliza, haciendo presente que el banco comenzó a llamarla señalando que debía cancelar la cuota impaga que mantenía con dicha institución de $548.000. los que debía pagar a más tardar el 9 de julio pasado, lo que le ha creado una enorme angustia, ya que carece de los medios económicos para asumir dicha suma.

Hace presente que el día 10 de junio pasado, decidió efectuar un abono a su línea de crédito, para lo cual ingresó, a la sucursal virtual a través de mi computador personal, para realizar una transferencia y abonar $100.000, advirtiendo que ya no contaba con este producto y en virtud de lo anterior, concurrió el 11 de julio último al Banco Estado, quienes le informaron que habían cerrado su cuenta corriente y línea de crédito por no haber efectuado el pago de esta y que fue castigada porque el 20 de septiembre del año 2018, le fue protestado un cheque de $560.000 que no aclaró, viendo conculcado su derecho por dicha institución a través de su actuar arbitrario, ilegitimo e ilegal, al cerrarle su cuenta corriente, sin previo aviso, sin que me hubieran enviado una carta certificada o algún correo electrónico en donde se me diera cuenta de la decisión.

Expone que su cuenta RUT, es una cuenta de depósito a la vista, comúnmente conocida como cuenta vista, en la que el titular puede realizar

depósitos, giros y transferencias de dinero, todo ello administrado por el Banco. Tal como sucede con la cuenta corriente, para que el Banco lleve a cabo sus fines, es necesario que el cliente entregue al Banco cantidades de dinero bajo la figura del depósito.

Cita el artículo 2.211 del Código Civil y jurisprudencia de la Corte Suprema, en causas Roles N°s 29.635-2018, 2196-2018 y 29.635-2018.

Finaliza señalando que el Banco Estado ha vulnerado gravemente su derecho de propiedad del artículo 19 Nº24 de la Constitución Política, resultando.

Segundo: Que, en apoyo de su pretensión cautelar, la recurrente acompañó los siguientes documentos: **1.** Carta Respuesta enviada por Banco Estado de fecha 26 de febrero del 2019; **2.** Copia de Cartola Cuenta RUT de 15 de febrero del 2019; **3.** Copia de Cartola Cuenta Corriente de 15 de febrero del 2019; **4.** Comprobante de presentación de reclamo N°793212, de 14 de febrero del 2019; **5.** Comprobante de presentación de reclamo N°793458, de 15 de febrero del 2019; **6.** Copia de Reclamo presentado ante la Superintendencia de Bancos e instituciones financieras de 28 de febrero de 2019; **7.** Parte denuncia de 14 de febrero del 2019; **8.** Sentencias dictadas por la E. Corte Suprema de 13 de marzo del 2019 en causa Rol 29635-2018 y de 20 de junio de 2018, en causa Rol 2196-2018.

Tercero: Que, evacua el informe requerido don **Marcelo Davico Ramírez**, abogado, por el **Banco del Estado de Chile**, quien solicita el rechazo del recurso intentado, con costas.

Funda sus alegaciones señalando que el recurso de protección no es el medio idóneo para resolver el asunto sometido al conocimiento de esta Corte, ya que los hechos descritos exceden las materias que deben ser conocidas por la presente acción, atendida su naturaleza cautelar, teniendo presente que se denuncia un conflicto contractual y reclaman derechos que deben ser debatidos y probados en el procedimiento judicial que corresponda, por lo que no debió ser admitido a tramitación, y en definitiva debe ser rechazado.

Refiere que para la procedencia del recurso de protección debe constatarse el carácter preexistente e indiscutido de un derecho afectado, condición que no se verifica en la especie porque el derecho cuya protección

se busca no tiene la calidad de indubitado, sino que es un hecho materia de prueba y por tanto de un procedimiento declarativo.

Expone que el asunto sometido al conocimiento de esta Corte tiene por objeto manifestar la disconformidad del consumidor financiero con la seguridad en el consumo de determinados bienes o servicios se encuentra regulado en la ley 19.496, en su artículo 3º letra d). Cita los artículos 50 inciso primero y 50 A de la referida Ley del Consumidor, señalando que el legislador ha contemplado una acción particular para cautelar el interés del consumidor ante una situación como la de autos, siendo imprescindible proceder a agotar la vía jurisdiccional considerada por el legislador, ejerciendo por vía acción o excepción las alegaciones que estime pertinentes para el resguardo de sus intereses, y en especial de su pretensión.

En subsidio de lo anterior, precisa que no existe actuación arbitraria o ilegal, ya que fluye de las declaraciones del recurrente y los documentos acompañados por su persona que los dineros sobre los cuales solicita se restablezca el imperio del derecho, se encuentran custodiados por la recurrida en calidad de depositario, de forma que éste se ha limitado a cumplir con el contrato, sin que pueda ser calificada como arbitraria o ilegal su actuar.

Destaca que el actuar del Banco en cuanto a transferir efectivamente los fondos a la cuenta destinataria de la operación, no ha sido al azar, ni carente de fundamento, sino que fue efectuado bajo todos los parámetros exigidos y previa verificación y cumplimiento de los mecanismos destinados, es decir, número de RUT, claves de coordenadas y claves de acceso a internet. Por lo demás, no podría alegarse que fuera ésta una operación extraña, que pudiese generar sospecha para los sistemas del Banco, pues se trata de una cuenta RUT que normal y habitualmente realiza constantes movimientos.

Manifiesta que el recurso es extemporáneo, ya que los hechos denunciados acontecieron el 14 de febrero de 2019 y la acción constitucional se presentó el 24 de julio de 2019, superando el plazo contemplado en el artículo 20 de la Carta Fundamental y el N°1 del Auto Acordado sobre tramitación y fallo del recurso de protección de las garantías constitucionales.

En subsidio, solicita rechazar el recurso por no existir actos de violación de garantías constitucionales, ya que la denominada acción o recurso de protección, requiere para su configuración, la concurrencia copulativa de los siguientes presupuestos: a) Una conducta –por acción u omisión- ilegal o arbitraria; b) la afectación, expresada en privación, perturbación o amenaza, del legítimo ejercicio referido a determinados derechos esenciales garantizados en la misma Constitución y que se indican en el mencionado precepto; c) relación de causalidad entre el comportamiento antijurídico y el agravio a la garantía constitucional; y d) posibilidad del órgano jurisdiccional ante el cual se plantea, de adoptar medidas de protección o cautela adecuadas, para resguardar el legítimo ejercicio del derecho afectado.

Indica que la recurrente reclama que se ha perturbado la garantía constitucional indicada en el N°24 del artículo 19 de la Carta Fundamental, toda vez que el Banco Estado ha desconocido su responsabilidad en los hechos y se ha negado a la restitución de los fondos transferidos desde su cuenta vista, consistentes en $1.173.000, pese a que se informó el 26 de febrero de 2019 a la recurrente y se envió el detalle de la transacción reclamada de los movimientos no reconocidos por internet, indicando que el banco realizó la investigación de rigor, verificando que las transacciones reclamadas no presentan condición de error y para concretar el movimiento, se utilizaron elementos cuya tenencia y resguardo son de exclusiva responsabilidad del titular, esto es, RUT y clave de acceso a internet.

Expone que no se han vulnerado los sistemas de información Banco Estado, la cuenta de la recurrente registra habitualidad en el acceso y uso del canal internet de BancoEstado, teniendo acceso a todas las recomendaciones de seguridad publicadas en su sitio web.

Precisa que en el propio relato de los hechos, la recurrente señala que entregó sus datos bancarios y de seguridad con los cuales se ejecutaron las transferencias objetadas, es decir, las transacciones se efectuaron con el consentimiento de la recurrente.

Añade que el 1 de julio de 2019, por resolución, el Banco procedió al cierre automatizado de la cuenta corriente de la recurrente, debido al no pago de la línea de crédito, que fue utilizada por la recurrente sobregirándose por más de 90 días, sin mediar pago alguno por su uso.

Cuarto: Que, en apoyo de sus alegaciones, la recurrida acompañó los siguientes documentos: **1.** Copia de la carta de 26 de febrero de 2019, mediante la cual el Banco del Estado de Chile emite respuesta al reclamo presentado por la recurrente; **2.** Copia de acta diligenciada y protocolizada, que da cuenta de información proporcionada por Banco Estado en su página WEB sobre fraudes informáticos; **3.** Sentencia definitiva pronunciada por la E. Corte Suprema en autos protección rol 26.627-2018; **4.** Sentencia definitiva pronunciada por la E. Corte Suprema en autos protección rol N°12586-2019, que confirma la sentencia dictada por la I. Corte de Apelaciones de Rancagua en la causa Rol N°1970-2019; **5.** Sentencia definitiva de la E. Corte Suprema en autos rol N°14189-2019, que confirma la sentencia dictada por la I. Corte de Apelaciones de Santiago en la causa Rol N°2971-2019; **6.** Correo electrónico que señala el motivo de cierre de la cuenta corriente.

Quinto: Que, el recurso de protección está establecido a favor de aquel que por causa de actos u omisiones arbitrarias o ilegales sufre privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de algunos de los derechos o garantías constitucionales a que se refiere el artículo 20 de la Carta Fundamental, por lo cual el afectado puede, en tal caso recurrir a la Corte de Apelaciones a fin de que se adopte de inmediato las providencias que fuere necesario para establecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección al derecho que se reclama.

Sexto: Que, como se desprende de lo expuesto, es un requisito indispensable de la acción cautelar de protección la existencia de un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a derecho, en el sentido de vulnerar un precepto normativo obligatorio; o bien, arbitrario, es decir, producto del mero capricho de quien incurre en él, de modo que la arbitrariedad indica carencia de razonabilidad en el actuar u omitir, esto es, falta de proporción entre los motivos y la finalidad que alcanza; y que, enseguida, provoque privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de una o más de las garantías protegidas.

Séptimo: Que, para una acertada resolución del presente arbitrio, conviene precisar que son dos los hechos, inconexos, los denunciados como vulneradores del derecho de propiedad. El primero, consiste en la negativa del Banco a restituir los fondos supuestamente sustraídos de las cuentas de

la recurrente. El segundo, consiste en la decisión de cierre de la cuenta corriente por parte de la recurrida, por falta de pago de la línea de crédito por más de 90 días.

Octavo: Que, en relación con el primer hecho, hay que destacar que el Banco ha alegado la caducidad de la acción interpuesta, considerando la fecha en que se produjo el acto que motiva la interposición del presente arbitrio, esto es, el 14 de febrero de 2019 y también, la fecha de la respuesta dada a la recurrente, esto es, el 26 de febrero pasado.

Sobre el particular, resulta indudable que ha transcurrido sobradamente el término de 30 días establecido en el N°1 del Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección, toda vez que el presente arbitrio fue interpuesto recién el 24 de julio pasado, esto es, habiendo transcurrido cuatro meses y 28 días contados desde el acto que consolidó la supuesta vulneración, esto es, la respuesta dada por el Banco del Estado en que rechazó la solicitud de devolución de dinero.

Noveno: Que, sin perjuicio de lo anterior, de los antecedentes aportados, fluye sin lugar a dudas que la recurrente no se encuentra detentando un derecho de carácter indubitado, desde que el Banco del Estado de Chile ha cuestionado los hechos fundantes del libelo, señalando, explícitamente, que las operaciones bancarias han sido realizada utilizando las claves personales e intransferibles de la recurrente. A falta de titularidad de un derecho indubitado, esta Corte no se encuentra en condiciones de restablecerlo.

Décimo: Que, en relación con el segundo hecho, esto es, el cierre de la cuenta corriente de la recurrente, conviene precisar que la razón señalada por el Banco del Estado se funda en el no pago de la línea de crédito por parte de la recurrente, habiendo transcurrido más de 90 días desde la mora.

El hecho de la existencia de la deuda y el no pago de la misma es reconocido explícitamente por la recurrente, quien lo justifica por el supuesto uso de dicho producto por parte de terceros a quienes no autorizó, hecho acaecido el 14 de febrero de 2019. Luego, señala que sólo intentó abonar la suma de $100.000 el 10 de junio último, esto es, habiendo transcurrido más de 90 días contados desde el uso de la línea de crédito, hecho que motivó que el Banco dispusiera el cierre de sus productos.

Undécimo: Que, una controversia como la planteada es una cuestión cuyo conocimiento y resolución requiere de una discusión dialéctica previa y la rendición de pruebas, tendientes, precisamente a acreditar los presupuestos de la pretensión y la resistencia, lo que conlleva a estimar que no estamos en presencia de un derecho de carácter indubitado que pueda ser tutelado por la presente vía proteccional, al tenor del artículo 20 de la Carta Fundamental.

Duodécimo: Que, por todas las razones antes señaladas, el presente arbitrio no puede prosperar.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre tramitación y fallo del Recurso de Protección, **se rechaza**, **sin costas**, el recurso de protección deducido por **Jeannette Carolina Vergara Orellana**, en contra del **Banco del Estado de Chile.**

Acordada con el voto en contra del Ministro señor Zepeda Arancibia, quien fue de la opinión de acoger el recurso de protección, sobre la base de las siguientes consideraciones:

1° Atendido que los antecedentes del mismo permiten colegir, inequívocamente, que las maniobras que conducen al engaño de la recurrente, se hicieron manipulando los medios electrónicos puestos a disposición por el Banco del Estado, para realizar giros y transferencias desde la cuenta Rut y Cuenta corriente y utilizando información de carácter personal que sólo pudo hacerse empleando antecedentes reservados de la actora, de la cual, es garante el Banco.

2° Por su parte, en cuanto a la decisión de cierre de la cuenta corriente, el disidente estuvo por acoger el arbitrio fundado en la infracción al artículo 19 N°3, inciso 5°, desde que el Banco del Estado de Chile se erigió como una verdadera comisión especial, al adoptar una decisión sin siquiera haber notificado previamente a su cliente del referido cierre de la cuenta corriente que, en tanto contrato bilateral, exigía, al menos, dar noticia previa al cliente, a fin de permitirle impugnar dicha decisión.

3° Que, la autotutela como medio de solución de los conflictos intersubjetivos de intereses se encuentra proscrita en nuestro ordenamiento jurídico, salvo en aquellos casos en que la ley, expresamente, lo permita,

excepción que por cierto no concurre en la especie y el actuar del banco ha de ser calificado no sólo como arbitrario, sino como ilegal.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

N°Protección-63.463-2019.

JUAN MANUEL MUÑOZ PARDO
MINISTRO
Fecha: 03/10/2019 12:48:49

JORGE LUIS ZEPEDA ARANCIBIA
Ministro
Fecha: 03/10/2019 13:08:13

MARIA CECILIA DEL PILAR RAMIREZ GUZMAN
ABOGADO
Fecha: 03/10/2019 13:12:56