

Chillán, veintitrés de octubre de dos mil veinte.

Vistos:

1º.- Que comparece el abogado don Juan Arturo Pedreros Vera en representación de doña Claudia Ximena García Jara, interponiendo acción de protección en contra del Banco Estado de Chile, representado por su don Juan Cooperr Álvarez, y en esta Ciudad por su Agente Claudio Mauricio Aguilera Acuña, fundado en que el día 2 de Julio del presente año, cuando su representada trató de realizar una transferencia bancaria, se percató que no podía utilizar su Cuenta Rut, situación que se ha mantenido hasta la fecha de interposición de la presente acción. Refiere que aquel día la página web del Banco Estado le sugirió que se contactara con la plataforma web, luego de ello debía esperar 24 horas para realizar los pasos a seguir que le enviaron a su correo, sin embargo el problema persistió; que vuelve a llamar a la plataforma y la atiende un ejecutivo quien le dice que se demorarían en resolver. Añade que pensando que era un era solo un problema de la web, fue a la sucursal del Serviestado ubicada en calle Sargento Aldea con Arturo Prat en Chillán, e intentó girar dinero en un cajero automático, pero éste informa que no está autorizada, se acercó a la caja donde tampoco pudo girar dinero pues su cuenta está bloqueada, y le recomiendan ir a la sucursal de plaza de armas de Chillán que por la pandemia está atendiendo hasta las 17 horas -ya eran las 16:30- y acude rápidamente para alcanzar, en vehículo, pero estaba cerrado antes de la hora señalada, por lo que se vio obligada a esperar hasta el lunes 6 de julio, día en que le hacen cambio de su tarjeta Cuenta Rut, coordenadas y claves, no obstante ello no pudo girar dinero en una caja vecina apareciendo un mensaje que su cuenta se encuentra inhabilitada por el Banco Estado, que se dirigió nuevamente al Banco Estado, y vuelven a cambiar los plásticos. Vuelve a hacer reclamo, respuesta que tendría en 10 días hábiles, pero no dan solución. Añade que el día 23 julio vuelve a la sucursal y le dicen que no le pueden dar ningún comprobante pero que en forma interna ya se envió otro requerimiento. El día 28 Julio nuevamente acude al Banco, donde un ejecutivo informa que su problema persiste y no que no puede acceder a su dinero de su Cuenta Rut. Que posterior a esta visita, se dirigió a la sucursal los días 7, 11, 12 y 24 de agosto, del presente año, sin tener respuesta y menos una solución, además, indica que en ninguna de las veces que se vio obligada a asistir a la sucursal le dieron comprobante por los requerimientos.

Posteriormente señala que en virtud de haber suscrito un contrato de Cuenta Rut con el Banco Estado se encuentra vinculado jurídicamente a su representada y, pese a ello, no se ha dado solución por parte del Banco Estado, desde el mes de julio del presente año, actuando la recurrida ilegal y arbitrariamente, de forma negligente, sin ningún tipo de consideración por los tiempos que hoy enfrentamos, ante la necesidad de operar su Cuenta Rut y poder hacer retiro de sus dineros de su cuenta. Se le ha expuesto forzosamente de una forma contumaz, ilegal y arbitraria, negligente, por parte del Banco Estado y gratuitamente, de forma continua, al solicitar por todos los medios tanto presenciales y digitales,



acudiendo en reiteradas oportunidades al Banco Estado, arriesgando su vida ante un posible contagio y con la preocupación de contagiar a sus padres de una edad ya avanzada por vivir junto con ellos, todo esto por el hecho de no poder retirar sus dineros que aún están en su Cuenta Rut, hecho que, a su juicio, ha perturbado y amenazado el derecho de propiedad establecido en el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política, por lo que pide a esta Corte que tenga por presentado el recurso de protección en contra del Banco Estado de Chile.

2°.- Que al informar el abogado Marcelo Davico Ramírez por el recurrido, Banco del Estado de Chile, estima que la presente acción debe ser rechazada, con costas, atendida la naturaleza de ésta y porque no es posible sostener que el Banco del Estado de Chile haya incurrido en un acto ilegal o arbitrario, ni ha existido vulneración de las garantías constitucionales denunciadas por la recurrente, ya que efectivamente la parte recurrente no presenta bloqueo ni restricciones en los sistemas del banco, toda vez que, al revisar los movimientos de la cuenta de los últimos tres meses registra giros por redbanc, transferencias hacia otras cuentas, como desde otras cuentas, abonos, pagos varios y PAC según cartola cuenta Rut e imagen consulta cliente cuenta Rut que adjunta.

3°.- Que, para analizar el asunto planteado por la presente vía, resulta conveniente consignar que el recurso de Protección de Garantías Constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye, jurídicamente, una acción, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que priva, amenace ese atributo.

4°.- Que, como se desprende de lo señalado precedentemente, es requisito indispensable de la acción de protección la existencia de un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a la ley, o arbitrario, producto del mero capricho de quién incurre en él, y que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías -preexistentes- protegidas, consideración que resulta básica para el examen y la decisión de cualquier recurso como el que se ha interpuesto.

5°.- Que, en el caso, el hecho objeto de la denuncia consiste en que la recurrente no ha podido retirar y hacer uso de sus dineros depositados en Cuenta Rut, situación que se ha mantenido hasta la fecha de la interposición del recurso.

6°.- Que, informando el recurrido, señala que tales hechos no son efectivos. Y que por el contrario la parte recurrente no presenta bloqueos ni restricciones en los sistemas del Banco, toda vez que al revisar los movimientos de la cuenta de los últimos tres meses registra giros por redbanc, transferencia a otras cuentas, como desde otras cuentas, abonos, pagos varios y Pack, según Cartola Cuenta Rut e imagen de consultas del cliente de Cuenta Rut que adjunta.

7°.- Que al efecto la parte recurrente acompañó con su recurso una Cartola Histórica



Nº 000010 que corresponde a su Cuenta Rut Nº 520-1-360179-2, a nombre de García Jara, Claudia Ximena, cédula de identidad Nº13.601.792-6, y que comprende el período 12 de mayo de 2020 hasta el 2 de junio de 2020, emitida con fecha 12 de agosto de 2020, a las 11:39.21 horas, y que muestra un total de solo 10 movimientos en el período; un Comprobante de saldo de la misma cuenta a dicha fecha, contable y disponible, de \$409.871; y correo electrónico remitido por el BancoEstado a la recurrente, de fecha 10 de julio de 2020, mediante el cual le comunica la recepción del reclamo realizado por esta última en la fecha que se señala, informando que *“conforme a lo planteado el problema y posterior solución a través de nuestra Unidad de Contacto a Clientes informamos que se procedió a dar cierre del caso”*, entregando a la recurrente, a la vez, las correspondientes disculpas *“por los inconvenientes que esta situación pudo haberle ocasionado”*.

8º.- Que, apreciados los antecedentes señalados conforme a las reglas de la sana crítica, es posible dar por establecido la efectividad de los hechos que han sido materia de este recurso, en cuanto a que doña Claudia García Jara no ha podido disponer libremente de sus fondos depositados en su Cuenta Rut en las oportunidades señaladas en el libelo y por causas que no aparecen haberle sido imputables, lo que a juicio de esta Corte constituye una vulneración a su garantía constitucional del derecho de propiedad que le corresponde a la recurrente sobre sus dineros ya indicados, en cuanto se le limita su disposición de ellos, por lo que el presente arbitrio habrá de ser acogido en la forma como se dirá en lo resolutivo de esta sentencia.

9º.- Que, finalmente, y sin perjuicio de lo expresado en el motivo 6º) de esta sentencia, como de lo informado por el recurrido al cumplir con la medida para mejor resolver dispuesta en autos el 1 de octubre de 2020, y documento que adjunta, son antecedentes insuficientes para desvirtuar la conclusión a que se arriba en el motivo que precede, porque los fundamentos que se entregan, como la documentación que se acompaña, dicen relación con una “Cuenta Vista” Nº 521-7-068850-3, y no con la “Cuenta Rut” Nº 520-1-360179-2, que la recurrente ha acreditado, y que es en la cual se ha visto afectada por los hechos que han motivado la presentación de este recurso.

Por estas consideraciones, y visto, además, lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política la República y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre Tramitación Y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **se acoge, con costas**, el interpuesto por el abogado Juan Arturo Pedreros Vera en representación de doña Claudia Ximena García Jara, disponiéndose al efecto que el Banco del Estado de Chile debe permitir a la recurrente el retiro inmediato de la totalidad de sus dineros que mantenga depositados en su Cuenta Rut Nº 520-1-360179-2, y además, dejar debidamente operativa dicha Cuenta para su debido y convenido uso con la recurrente, todo dentro de tercero día de ejecutoriada la presente sentencia.

Cumplase, oportunamente, con lo establecido en el numeral 14º del referido Auto



Acordado.

Regístrese, notifíquese, y en su oportunidad, archívese.

Redacción del abogado integrante Raúl Fuentes Sepúlveda.

No firma el Ministro señor Claudio Arias Córdova, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse con permiso el día de hoy.

Rol N° 1918-2020.- PROTECCION.-



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Chillan integrada por Ministro Dario Fernando Silva G. y Abogado Integrante Jose Domingo Raul Fuentes S. Chillan, veintitrés de octubre de dos mil veinte.

En Chillan, a veintitrés de octubre de dos mil veinte, notifiqué en Secretaría por 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.
A contar del 06 de septiembre de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>