

C.A. de Santiago

Santiago, veintiuno de julio de dos mil veintiuno.

A los escritos folios 15 y 16: a todo, téngase presente.

**Visto y teniendo presente:**

1°.- Que con fecha 12 de febrero del año en curso, comparece doña Natalia María Luz Jara Jara, quien interpone recurso de protección en contra del Banco Estado de Chile, por el acto ilegal y arbitrario contenido en mail-respuesta de fecha 13 de enero recién pasado, consistente en la negativa a restituir la suma de \$910.000.- por concepto de 2 transferencias de fondos y otros cargos debitados en su Cuenta Vista Cuenta RUT, no autorizadas ni consentidas por ella, vulnerando los numerales 1 y 24 del artículo 19 de la Carta Fundamental.

Explica que el día 30 de diciembre de 2020, siendo las 13:58 minutos se contactó al número de teléfono de reclamos del Banco Estado, siendo atendida por una ejecutiva a quien le señaló que figuraban transferencias a distintos destinatarios y cargos a la tarjeta, desconociendo cómo se habían generado, por lo que acogió su reclamo por sustracción del dinero, asignando el comprobante N° 1895476-9945394.

Indica que recibió carta-respuesta el 13 de enero de 2021, rechazado la cancelación de los cargos o restitución de los fondos por operaciones reclamadas, puesto que la situación descrita no está contemplada dentro del ámbito de aplicación de la Ley 21.234, tratándose de una operación habitualmente realizada, autorizada con elementos de su exclusiva custodia y responsabilidad, sin existir vulnerabilidad en los sistemas del banco.

Además, concurrió a una sucursal, mencionando que no contaba con clave para ingresar a la página del Banco vía



internet ni tampoco con tarjetas de coordenadas para efectuar transferencias, ya que el único producto solicitado era una tarjeta de débito para el retiro de dinero. El 18 de enero pasado efectuó la correspondiente denuncia ante Carabineros, dirigida a la Fiscalía Local de la Florida, investigación que actualmente se encuentra en curso. Con fecha 10 de febrero de 2021 solicitó clave de acceso y tarjeta de coordenadas, percatándose de la revisión de la cartola histórica de la existencia de una serie de movimientos no reconocidos. Por ello, afirma que los sistemas informáticos del banco fueron vulnerados por desconocidos y frente a ello, no es sostenible que dicha institución se libere de toda responsabilidad, pues debe proporcionar adecuados sistemas de seguridad, lo que no ocurrió en la especie.

Refiere tener un derecho de propiedad sobre los dineros defraudados de carácter indubitado por lo que cumple con los supuestos de admisibilidad del recurso. El derecho conculcado recae sobre la realización de transacciones y pagos irregulares, sin su autorización. Hace presente que el Banco en calidad de depositario y tratándose de una obligación de género, responde incluso por el caso fortuito.

Culmina solicitando se declare que la recurrida cometió un acto ilegal y arbitrario al comunicar la negativa de restitución del dinero sustraído desde su cuenta RUT y que, en consecuencia, ha vulnerado su derecho de propiedad e integridad psíquica, debiendo restituir la suma de \$910.000, con costas.

2°.- Que evacuando informe el Banco recurrido solicitó el rechazo del recurso. En primer lugar, señala que no han existido actuaciones u omisiones arbitrarias ni ilegales imputables a la entidad bancaria. Del texto del recurso se desprende que el actor no ha logrado acreditar vulneración de las medidas de



seguridad, de forma que a consecuencia de ello se hayan efectuado transferencias electrónicas y otros cargos que la recurrente desconoce.

Agrega que no existe un derecho indiscutido o indubitado que cautelar, y que los hechos descritos en el recurso exceden las materias que deben ser conocidas por la acción constitucional, atendida su naturaleza cautelar, haciendo presente que se denuncia un conflicto de carácter contractual y se reclaman derechos que deben ser debatidos en un procedimiento judicial de lato conocimiento.

Asimismo, advierte que el recurso de protección debe ser rechazado por improcedente, en razón del principio de especialidad en materia de protección de los derechos de los consumidores al existir recursos especiales sobre la materia objeto del mismo. Así, la actora equivocó el camino, desde el momento que la transgresión de la norma contenida en el artículo 12 de la Ley 19.496 se debe reclamar ante el Juzgado de Policía o el Juez de Letras en lo Civil respectivos.

3°.- Que en lo que atañe al asunto que es materia de este arbitrio, aparece pertinente recordar que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, 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 arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio, que en el caso se trata de descuentos automáticos en la cuenta corriente del recurrente, la negativa a cambiarlo de sucursal y otorgarle tarjeta de crédito.



4°.- Que, cabe dejar establecido, que los hechos denunciados como fraude por la actora, se ejecutaron los días inmediatamente anteriores al día 30 de diciembre de 2020 por un monto total de \$910.000, efectuándose el reclamo ese mismo día ante el Banco recurrido. A dicha data se encontraba vigente la Ley 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. En lo pertinente, la aludida normativa 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 recopilare 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”.

5°.- 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 cuenta vista Cuenta RUT de la actora en la que se realizaron las operaciones discutidas, y en estrados, ha señalado que no ha



dado cumplimiento a las obligaciones que le impone la ley referida en el motivo precedente, por considerar que la situación descrita por la actora no está contemplada dentro del ámbito de aplicación de la norma, sin acreditar dicha circunstancia ni aportar antecedente alguno que la exima de dicha obligación legal, en tanto no acreditó haber efectuado el abono de las 35 unidades de fomento aludidas en la norma, como tampoco haber acudido al Juzgado de Policía Local a ejercer las acciones a fin de obtener un pronunciamiento en relación a la existencia de dolo o culpa grave.

6°.- 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.

Y visto, además, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema, sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **se acoge**, sin costas, la acción deducida en favor de **Natalia María Luz Jara Jara** en contra del Banco Estado de Chile, disponiéndose que la recurrida deberá restituir a la actora el monto reclamado, esto es, la suma de \$910.000.- (novecientos diez mil pesos) dentro del plazo de 5 días hábiles desde que la presente sentencia quede ejecutoriada, sin perjuicio de ejercer las acciones que en derecho corresponda.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

**N°Protección-1710-2021.**



En Santiago, veintiuno de julio de dos mil veintiuno, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



VSXJIKXPXL

Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Lilian A. Leyton V., Ministro Suplente Alberto Amiot R. y Abogado Integrante Jorge Norambuena H. Santiago, veintiuno de julio de dos mil veintiuno.

En Santiago, a veintiuno de julio de dos mil veintiuno, 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 04 de abril de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>