

## INTERPONEN RECURSO DE REPOSICIÓN CON APELACIÓN EN SUBSIDIO

### ILTMA. CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO

**CRISTIAN R. REYES CID** y **ÓSCAR GÁRATE MAUDIER**, abogados, por la recurrente **Khipu SpA**, en autos sobre recurso de protección, caratulados **“Khipu SpA con Banco del Estado de Chile”**, Rol Protección-37.034-2021, a US. Iltma. con respeto decimos:

Por el presente escrito y en virtud de lo establecido en el Auto Acordado sobre tramitación de Recurso de Protección, venimos en interponer recurso de reposición en contra de la resolución dictada por V.S. Iltma. con fecha 6 de agosto de 2021 (la **“Resolución Recurrída”**), mediante la cual fue declarada la inadmisibilidad de la acción de protección invocada, en razón a que -a juicio de esta Iltma. Corte- *“los hechos descritos en la presentación, y en particular sus peticiones, exceden las materias que deben ser conocidas por el presente recurso 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”*<sup>1</sup>.

Lo anterior, dado que **la Resolución Recurrída contiene graves y manifiestos errores de hecho**, conforme dan cuenta los fundamentos de hecho y de derecho que pasamos a exponer:

- 1) Tal como se reseña en el recurso de protección de autos, con fecha **1 de agosto de 2021**, el Recurrido (indistintamente, **“Banco Estado”**), **bloqueó unilateral e injustificadamente las operaciones efectuadas por los titulares de cuentas abiertas en dicho Banco para el pago de servicios y compras que son realizadas a través de las plataformas de Khipu SpA.**
- 2) Habida consideración de que, a través del antes mencionado bloqueo, dicho Banco **(i)** ha vulnerado el derecho indubitado de propiedad de Khipu SpA y sus clientes en la forma señalada, **(ii)** ha realizado actos de discriminación arbitraria en su trato como empresa del Estado en materia económica, y **(iii)** además ha perjudicado y perturbado seriamente la actividad comercial y el patrimonio de nuestra representada, es que hemos comparecido requiriendo protección por parte de V.S. Iltma., para que de manera urgente y oportuna se dicten las medidas necesarias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección de las garantías conculcadas en el presente caso, garantizadas expresamente en el **artículo 19 N°21, 22 y 24 de la Constitución Política.**

---

<sup>1</sup> El énfasis es nuestro.

- 3) Pues bien, la Resolución Recurrída ha decretado la inadmisibilidad del recurso interpuesto en autos y para ello **realiza un errado análisis de los fundamentos fácticos del recurso, llegando a una conclusión que no se condice con los actos de Banco Estado que obligaron la interposición de la presente acción constitucional.** Lo anterior, considerando en especial que:
- a. **El hecho que ha dado origen a este recurso es el bloqueo unilateral e injustificado de las operaciones con Khipu SpA que realizan los clientes de Banco Estado, ocurrido el 1 de agosto de 2021.**
  - b. **No existe relación contractual alguna** entre Khipu SpA y el Recurrído en relación a los servicios bloqueados por éste, lo que demuestra que **el supuesto “conflicto contractual” a que refiere la Resolución Recurrída nunca ha existido.**
  - c. Banco Estado ya había realizado un primer bloqueo injustificado con fecha 17 de junio de 2021, lo que constituye un hecho aparte respecto del nuevo bloqueo efectuado el 1 de agosto, que es materia de este recurso.
  - d. Tanto el primer como el segundo bloqueo carecían de todo sustento en la realidad, tal como se detalla en el numeral 6) de este escrito.
  - e. En relación al segundo bloqueo -que es el que ha motivado el presente recurso de protección- se agregó el hecho que Banco Estado discrecionalmente y fuera del marco legal que le asiste, **pretendió transferir a Khipu SpA el costo del cumplimiento y la responsabilidad por hechos de terceros que la ley N° 20.009<sup>2</sup> le otorga al Banco, condicionando el desbloqueo a dicha exigencia;** lo cual en modo alguno se refiere a una contienda contractual, sino que a un acto ilegal y arbitrario que es precisamente el objeto de la acción incoada.
  - f. Dado que nuestra representada se negó a tan injusta imposición, es que el Banco Estado bloqueó -por segunda vez- las operaciones de Khipu SpA con fecha 1 de agosto de 2021.
  - g. **Khipu SpA nunca ha convalidado ni aceptado ni el primer ni el segundo bloqueo realizado por la Recurrída,** siendo este último el que es objeto del recurso de protección interpuesto ante V.S. Itma.
  - h. La recurrida ha manifestado en forma pública que el bloqueo no sería arbitrario, ya que se trata de la implementación de medidas de seguridad. Incluso ha señalado que de

---

<sup>2</sup> Ley que estableció un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónica.

haber acuerdo en materia de seguridad con Khipu SpA, permitiría su operación<sup>3</sup>. **Sin perjuicio de reconocer la efectividad del bloqueo acusado en autos, Banco Estado ha tratado afectar con dichas declaraciones la imagen pública de Khipu SpA, al hacerla figurar como insegura para sus usuarios y demás actores, lo que es totalmente alejado de la realidad.**

Los antecedentes aportados en el numeral 6) de este escrito evidencian que, no existiendo discrepancia acerca de los estándares de seguridad requeridos, la única razón por la que Banco Estado eligió realizar el segundo bloqueo a Khipu SpA fue que mi representada no aceptó asumir los costos mencionados en la letra e. precedente, por no corresponderle conforme a la ley.

- i. En otras palabras, ltma. Corte, los antecedentes entregados en el numeral 6) dan cuenta de la arbitrariedad del bloqueo de Banco Estado y no de una negociación de contrato que Khipu SpA pretenda resolver en conjunto con la restauración del estado de derecho.
- 4) Como es posible apreciar, **no es efectivo que en el presente caso se esté denunciando un conflicto contractual**, sino un bloqueo unilateral de la actividad de Khipu SpA, realizado por el Banco sin fundamento plausible alguno. Es dicho bloqueo -medida unilateral y discrecional adoptada por Banco Estado, como castigo por no aceptar asumir sus obligaciones legales- el que ha obligado a nuestra representada interponer la acción de protección, ya que afecta gravemente sus derechos constitucionales, los que de forma urgente corresponde sean reestablecidos a través de la acción prevista en el artículo 20 de la Constitución.
  - 5) Cabe señalar al respecto, ltma. Corte, que desde que fue presentado el recurso de protección de autos, ha habido una profusa cobertura de prensa sobre el particular<sup>4/5/6/7</sup>, y producto de ello hemos podido confirmar algo que la misma Recurrida nos indicó en su oportunidad, en el sentido que **Banco Estado ha sostenido la misma actitud de bloqueo injustificado en**

---

<sup>3</sup> Véase en: <https://www.latercera.com/pulso-pm/noticia/pablo-correa-de-bancoestado-por-pugna-con-khipu-estamos-dispuestos-a-trabajar-con-ellos-en-la-medida-que-en-conjunto-vayamos-elevando-los-estandares-de-ciberseguridad/XKZZORMYZRD2BCH27GMVCD5UGE/>.

<sup>4</sup> Véase en: [https://www.latercera.com/pulso/noticia/Khipu\\_SpA-interpone-recurso-de-proteccion-contra-bancoestado-por-bloqueo-a-su-plataforma-de-pago/SUPC6MCQBZHQ5GOWBRPNDQZUWM/](https://www.latercera.com/pulso/noticia/Khipu_SpA-interpone-recurso-de-proteccion-contra-bancoestado-por-bloqueo-a-su-plataforma-de-pago/SUPC6MCQBZHQ5GOWBRPNDQZUWM/).

<sup>5</sup> Véase en: [https://www.df.cl/noticias/mercados/banca-fintech/Khipu\\_SpA-lleva-a-banco-estado-a-la-justicia-y-acusa-bloqueo-a-su-plataforma/2021-08-04/172100.html](https://www.df.cl/noticias/mercados/banca-fintech/Khipu_SpA-lleva-a-banco-estado-a-la-justicia-y-acusa-bloqueo-a-su-plataforma/2021-08-04/172100.html);

<sup>6</sup> Véase en: [https://www.biobiochile.cl/noticias/economia/negocios-y-empresas/2021/08/05/fuimos-bloqueados-plataforma-de-pago-Khipu\\_SpA-arremete-contra-bancoestado-en-la-justicia.shtml](https://www.biobiochile.cl/noticias/economia/negocios-y-empresas/2021/08/05/fuimos-bloqueados-plataforma-de-pago-Khipu_SpA-arremete-contra-bancoestado-en-la-justicia.shtml);

<sup>7</sup> Véase en: [https://tekiosmag.com/2021/08/05/roberto-opazo-director-ejecutivo-de-Khipu\\_SpA-y-el-bloqueo-a-su-plataforma-de-pagos-practicamente-en-banco-estado-los-ejecutivos-nos-pidieron-que-pusieramos-un-recurso-de-proteccion/](https://tekiosmag.com/2021/08/05/roberto-opazo-director-ejecutivo-de-Khipu_SpA-y-el-bloqueo-a-su-plataforma-de-pagos-practicamente-en-banco-estado-los-ejecutivos-nos-pidieron-que-pusieramos-un-recurso-de-proteccion/).

contra de otras empresas de innovación financiera o Fintechs<sup>8</sup>, las que -tal como es el caso de Khipu SpA- son además **competidoras** en algunos de los servicios que el mismo Banco presta.

6) En cuanto a la razón principal de estos bloqueos, que en el caso de Khipu SpA han sido dos - uno desde el 17 de junio hasta el 15 de julio y el otro desde el 1 de agosto a la fecha, que es el que ha motivado el recurso de autos-, el Banco Recurrido ha señalado que dice relación con haber implementado tecnología *anti bot* con el supuesto fin de prevenir fraudes. Sin embargo, esta justificación carece de todo sustento, puesto que, entre otros aspectos:

- a) Khipu SpA es una empresa que presenta bajísimos niveles de fraude por parte de terceros, de modo tal que no se explica que se hayan bloqueado sus operaciones.
- b) La tecnología *anti bot* permite siempre incorporar mecanismos para evitar el bloqueo de aquellos *bots* que sean identificados como no dañinos; por ejemplo, el bot de Google, que permite que un comercio busque soluciones de recaudación y aparezcan en el resultado las páginas web de Banco Estado, no ha sido bloqueado por la Recurrida, pese a que funciona en similar manera que el de Khipu SpA.

Al respecto, cabe señalar que entre el primer y el segundo bloqueo realizado por el Recurrido, se propuso un mecanismo incluso más elaborado y seguro que el usado con Google, con el fin de evitar lo que luego fue el segundo bloqueo a las transacciones de Khipu SpA, finalidad que en definitiva no pudo cumplirse, dadas las exigencias realizadas a último minuto por Banco Estado. Lo anterior, no hace sino poner en mayor evidencia que no existen razones técnicas o de seguridad que se puedan invocar para justificar el bloqueo a los clientes del Banco que eligen pagar con Khipu SpA, de la misma forma que lo han hecho por casi una década.

- c) Incluso, es discutible que los servicios de Khipu SpA califiquen siquiera como *bot*, ya que a diferencia de lo que ocurre con el *bot* de Google y otros legítimos *bots* de la industria, en el caso de nuestra representada el funcionamiento siempre ocurre con el usuario presente y teniendo el control del ingreso de sus credenciales, elección de la cuenta de pago o autorización mediante segunda y hasta tercera clave.

7) Así las cosas, queda en plena evidencia -con los antecedentes reseñados y los documentos acompañados en autos- que el comportamiento de Banco Estado ni siquiera se puede justificar en razones de ciberseguridad.

---

<sup>8</sup> Por ejemplo, véase en <https://www.df.cl/noticias/mercados/banca-fintech/bancoestado-en-picada-contra-las-fintech-ahora-bloquea-a-fintonic/2021-08-09/134853.html>, y en <https://tv.emol.com/detail/20210805191701097/en-vivo-angel-sierra-se-refiere-al-mundo-fintech-en-chile>. Minuto 4:38.

- 8) Además, y tal como se ha dicho, Khipu SpA no tiene relación contractual alguna con Banco Estado en lo que respecta a la prestación del servicio de pago y compras que son realizadas a través de las plataformas de Khipu SpA, **sino con los titulares de cuentas abiertas en dicho Banco**, que le otorgan mandato para realizar tales operaciones.
- 9) En ese sentido, lo que Khipu SpA solicita que se deje sin efecto es el bloqueo unilateral e injustificado efectuado por el Recurrido, respecto de los servicios que nuestra representada ofrece, entre otros, a los clientes de Banco Estado. Así, **en modo alguno se ha solicitado el resguardo de derechos personales u obligaciones que emanen de un vínculo contractual con el Banco Recurrido**, sino la protección del derecho a no ser perturbado ilegal y arbitrariamente en la prestación que realiza Khipu SpA de dicho servicio, a la luz de lo previsto en el artículo 19 N°21, 22 y 24 de la Constitución Política.
- 10) En efecto, el recurso de protección de autos no solicita a la Corte ningún tipo de tutela para ayudar a la conformación ni cumplimiento de un contrato con la recurrida. La solución de Khipu SpA funciona entregando **a los usuarios y no al Banco**, las herramientas para hacer las transferencias asociadas a distintos tipos de pago. Es más, el funcionamiento de Khipu SpA no depende de contar con algún tipo de contrato con Banco Estado, sino de la voluntad de los clientes de otorgar los respectivos mandatos y del resguardo del estado de derecho, a fin de evitar un bloqueo de sus operaciones y una violación a las garantías constitucionales de Khipu SpA y de los clientes del Banco.
- 11) Por lo mismo, el actual, unilateral, injusto y arbitrario bloqueo del Banco Recurrido, no sólo ha afectado infundadamente los derechos constitucionales de Khipu SpA, sino además los de sus propios clientes, que no pueden disponer de sus propios fondos conforme lo estimen pertinente y tal como lo han hecho durante años.
- 12) En dicho contexto, ltma. Corte, es que las negociaciones con Banco Estado que se han descrito en autos como evidencia de la arbitrariedad de la Recurrida, solo han tenido como objetivo demostrar la ilegalidad y arbitrariedad en su actuar; ya que Khipu SpA siempre ha tenido la disposición ayudar al Banco a que su sistema *anti bot* funcione bloqueando operaciones *ilegítimas*, sin violar las garantías constitucionales de Khipu SpA y sus clientes, y sin que se impongan a nuestra representada responsabilidades que la ley expresamente asigna al Banco.
- 13) Conforme a lo reseñado, ltma. Corte, no cabe duda entonces que el bloqueo realizado unilateralmente por Banco Estado desde el 1 de agosto de 2021, ha infringido los siguientes derechos fundamentales de nuestra representada:

- a. Art. 19 N° 21. El derecho a desarrollar cualquiera actividad económica. **Khipu SpA tiene una enorme dependencia económica respecto de la Recurrída**, ya que operar con clientes de Banco Estado representan más del **50%** de sus operaciones y más del **45%** de los ingresos de la empresa; de modo que el actuar ilegal y arbitrario de la Recurrída está afectando día a día la posibilidad de que Khipu SpA pueda seguir prestando sus servicios.
- b. Art. 19 N° 22. La no discriminación arbitraria en el trato que deben dar el Estado y sus organismos en materia económica. El Banco Recurrido es una empresa del Estado, según su misma Ley Orgánica establece en su artículo 1°. En este sentido, no existe justificación alguna para que dicha institución estatal esté bloqueando las operaciones realizadas con el navegador web o la app de Khipu SpA y no aquellas que se realizan con otros navegadores web.
- c. Art. 19 N° 24. El derecho de propiedad en sus diversas especies sobre toda clase de bienes corporales o incorporales. Dada la imposibilidad de Khipu SpA de prestar sus servicios habituales producto del comportamiento del Banco Recurrido, se produce el efecto de **dejar de percibir cerca de la mitad de sus ingresos**, lo que pone en riesgo a nuestra representada de no poder cumplir con sus compromisos frente a terceros, no poder cubrir sus gastos y, en dicho contexto, no poder proyectar su legítimo desarrollo comercial.
- 14) Como se indicó, **el bloqueo realizado unilateralmente por Banco Estado vulnera incluso los derechos de sus clientes**, y en especial la garantía constitucional establecida en el artículo 19 N°24 de nuestra Carta Fundamental, esto es, el derecho de propiedad en sus diversas especies, puesto que, por una parte, **(i)** el Banco Recurrido está restringiendo el derecho adquirido de tales personas de suscribir contratos con terceros y, lo que es más importante, **(ii)** está restringiendo el destino y uso que dichos clientes quieren darle a los dineros que son de su propiedad y que están bajo la sola custodia del Banco.
- 15) Conforme a lo expuesto, el bloqueo implementado por Banco Estado, constituye una clara acción arbitraria e ilegal, que ha perturbado el legítimo ejercicio de los derechos de nuestra representada y, por tanto, conforme al artículo 20 de la Constitución Política, resulta del todo admisible y necesaria la acción cautelar de garantías constitucionales allí establecida. Así lo ha señalado reiteradamente nuestra doctrina y jurisprudencia, al reconocer de manera expresa la vía de protección como un remedio rápido para resguardar tales garantías<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Eduardo Aldunate. Tutela Jurisdiccional y configuración Constitucional, pp. 159 y 160. En: Andrés Bordalí (coordinador), Justicia Constitucional y Derechos Fundamentales. Legal Publishing. 2007.

- 16) Es por todo lo indicado, que resulta imprescindible que esta ltma. Corte declare admisible el recurso de protección de autos, a fin de que se asegure de manera ágil la debida protección de las garantías conculcadas en la especie y se procure evitar una mayor afectación de los derechos indubitados de nuestra representada, especialmente considerando que la Resolución Recurrída contiene graves y manifiestos errores de hecho, puesto que **(i) no existe en la especie una contienda de carácter contractual** y además **(ii)** la eventual alternativa judicial de fondo a que alude la resolución Recurrída, de modo alguno obsta a que -en el presente caso- se cumpla con la letra y el espíritu de nuestra Constitución Política, en cuando a **restablecer de manera urgente el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado**, frente a un acto ilegal y arbitrario como el cometido por el Banco del Estado de Chile.

**POR TANTO**, conforme a lo expuesto, y a lo dispuesto en el inciso final del N° 2 del Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Recurso de Protección, y demás normas aplicables,

**SOLICITAMOS A V.S. ILTMA.:** Tener por interpuesto el presente recurso de reposición, declarando admisible el recurso de protección de autos y ordenando su correspondiente curso progresivo.

**EN SUBSIDIO** de lo anterior, y para el evento de que se niegue lugar al recurso de reposición interpuesto, apelamos de la resolución impugnada, para efectos que la Excma. Corte Suprema deje sin efecto lo resuelto y, en su reemplazo, declare admisible en recurso de protección interpuesto en autos, de conformidad a los mismos fundamentos de hecho y de derecho señalados, los que damos por expresamente reproducidos por razones de Economía Procesal.