

C.A. de Santiago

Santiago, seis de agosto de dos mil veintiuno.

Visto y teniendo presente:

Primero: Que comparece doña Paula Johannesen Parker, quien interpone recurso de protección en contra de la Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A., representada legalmente por su gerente general, don Gregorio Ruiz-Esquide Sandoval, por la actuación ilegal y arbitraria consistente en retener y no hacer entrega del 10% de sus fondos previsionales.

Refiere, que AFP Provida, ha sido incapaz de proceder al adecuado procesamiento y pago del retiro del 10% de sus fondos previsionales, pues aún no se le pagado monto alguno, sin perjuicios de que éstos se encuentran descontados desde su cuenta de capitalización individual.

Indica, que el 24 de noviembre de 2020, solicitó el retiro del 10% de sus fondos previsionales a la recurrida, indicando el número de su cuenta de débito "fan" N° 404520253 del Banco de Chile, para proceder a su transferencia, la que fue abierta y contratada en septiembre de 2020, con la finalidad de que allí se depositara el retiro de su 10%. Además, la apertura de esta cuenta de débito, contó con verificación personal de su identificación por parte del Banco de Chile –identificación a través de su cédula de identidad e identificación biométrica a través de su huella dactilar-. Sigue relatando que el 15 de septiembre de 2020, concurrió presencialmente a una sucursal del Banco de Chile a validar la apertura de su cuenta de débito "fan".

Agrega, que el 04 de diciembre de 2020 y habiendo transcurrido el plazo para informar la aceptación o rechazo de su solicitud (el plazo para informar era el lunes 30 de noviembre de 2020 -4° día hábil-), llamó al call center de AFP Provida, siendo atendida por el señor José Carmona, quien le comunicó que la contactarían para dar una respuesta, pero no lo hicieron.

El 07 de diciembre de 2020, llamó nuevamente a la AFP, siendo esta vez atendida por Grace Morales, quien le señaló, después de haberle explicado su situación, que el retiro se verifica dentro de un plazo de diez días hábiles, el que se encontraba aún vigente.



Relata, que el 11 de diciembre de 2020, el señor Marcelo Fuentes, del call center de la recurrida, le sugirió hacer una nueva solicitud de retiro de fondos previsionales, pero al intentarlo, el sistema no se lo permitió. Ese día volvió a llamar, pero su reclamo no obtuvo respuesta.

Afirma, que ingresó un reclamo en la página web de la Superintendencia de Pensiones, con fecha 11 de diciembre de 2020, al que se le asignó el N° C20201211-184046, organismo que lo derivó a la AFP Provida para una respuesta directa.

Manifiesta, que el 17 de diciembre de 2020, y habiendo transcurrido dieciséis días hábiles desde su solicitud, ingresó a la página web de la recurrida, donde aparecía que su solicitud N° 51113181, había sido rechazada el 13 de diciembre de 2020, porque “los datos bancarios ingresados no fueron aceptados por el banco.”

Atendido el rechazo de su solicitud, realizó un segundo intento de retiro, respecto del cual ya se retiraron \$ 2.700.807 desde su cuenta de capitalización individual, sin embargo no ha recibido pago alguno. Luego, llegado el día 23 de diciembre de 2020, esto es, al cuarto día hábil desde que realizó la segunda solicitud de retiro N° 51115308, nuevamente, no recibió información alguna en el sentido de informar si su solicitud había sido aceptada o rechazada.

Posteriormente, el día 18 de enero de 2021, y habiendo transcurrido más de veinte días hábiles desde el ingreso de su solicitud, aún no ha recibido correo electrónico o mensaje de texto por parte de AFP Provida, en donde se le informe oficialmente, sobre la aceptación o rechazo de su solicitud N° 51115308.

Arguye, que el 28 de diciembre de 2020, recibió un correo electrónico de la recurrida, en donde le informaba que *“hace algunos días transferimos a Banco de Estado de Chile el total de tu retiro de \$ 2.700.807.-”*. Sin embargo, sostiene, que tiene cuenta bancaria con el Banco Estado, que revisó su cuenta de ahorro 082370184610 del Banco de Chile, -en donde instruyó a la recurrida realizar el pago de retiro de sus fondos previsionales-, pero no se había realizado pago alguno, lo que fue corroborado el 29 de diciembre de 2020, en una sucursal del mencionado banco.

Seguidamente, el 30 de diciembre de 2020, llamó nuevamente al call center de AFP Provida, pero nadie respondió su reclamo.



Luego, el día 05 de enero de 2021, ingresó su número de rut en la página web:consultami10.cl, del Banco Estado, donde encuentra la siguiente información:

“Lo sentimos, su abono no pudo ser procesado. Para más información consulta directamente en tu AFP.”

Indica, que a la fecha, aún no ha recibido notificación alguna por parte de la recurrida, informándole sobre la aceptación o rechazo de su solicitud, tampoco ha recibido respuesta a ninguno de sus reclamos telefónicos, y no ha recibido el pago de su retiro de fondos previsionales, no obstante haberse hecho el retiro de los mismos por un monto de \$ 2.700.807 desde su cuenta de capitalización individual, ignorando dónde se encuentran, ya que, AFP Provida no se ha hecho cargo de ninguno de sus reclamos.

Sostiene, que el derecho a percibir el retiro de sus fondos previsionales es indubitado, por cuanto ejerció el derecho conferido por la ley N° 21.248, dando cumplimiento a todos los requisitos exigidos por dicha normativa, lo que estaría reafirmado, por el hecho de que su retiro habría sido supuestamente pagado por la recurrida.

Arguye, que la actuación de la recurrida es ilegal por infringir la ley N° 21.248 y diversos instructivos dictados por la Superintendencia de Pensiones, con ocasión del retiro de fondos previsionales.

Expresa, que la arbitrariedad denunciada consiste en la falta de razones y justificaciones para no proceder al pago correspondiente, respetando el procedimiento previsto por el legislador y la autoridad administrativa, además de las instrucciones expresas dadas por su parte al hacer su solicitud de retiro.

Asevera, que la actuación recurrida vulnera el derecho de propiedad que posee sobre dicho dinero, afectando tanto sus facultades de goce y de disposición, como circunstancia de haber producido una disminución a su patrimonio.

En virtud de lo expuesto, pide, se acoja la acción de protección, disponiéndose que AFP Provida S.A., le haga entrega, de forma inmediata o en el plazo que esta Corte disponga, mediante transferencia o depósito bancario en la cuenta de ahorro N° 082370184610 del Banco de Chile, de la cual es titular, -registrada en la solicitud de retiro N° 51115308 realizada por su parte con fecha 14 de diciembre de 2021-, el pago



de la totalidad del 10% de sus fondos de pensiones, o cualquier otra medida que se estime como necesaria y suficiente, para restablecer el imperio del derecho, con costas.

Segundo: Que, la recurrida evacúa informe al tenor del recurso de protección, solicitando su rechazo, exponiendo, que el 15 de abril de 2021, por instrucciones de AFP Provida, el Banco Santander emitió un vale vista a nombre de la recurrente por la suma de \$ 2.700.807, correspondiente al pago del primer retiro del 10% de los fondos previsionales.

Sostiene que no existe acto ilegal y/o arbitrario, sino que un mero retraso de su representada, más nunca una negativa a pagar el 10% de los fondos previsionales de la recurrente.

Puntualiza, que la recurrente expone que en su solicitud N° 51115308 habría indicado como medio de pago la cuenta de ahorro N°082370184610 del Banco de Chile, motivo por el cual se intentó depositar el pago en esa cuenta, la que igualmente arrojó rechazo bancario. En razón de lo anterior, y a fin de lograr poner los fondos solicitados a disposición de la recurrente, con fecha 15 de abril de 2021, por instrucciones de AFP Provida, el Banco Santander emitió vale vista a nombre de la parte recurrente, por la suma de \$ 2.700.807, correspondiente al pago del primer retiro del 10% de los fondos previsionales.

Manifiesta, que como tuvo que efectuar validaciones de información con terceros, las que resultaron ser inconsistentes, se generó un retardo en el pago del 10% de la recurrente, no obstante, este último ya se efectuó.

Tercero: Que el recurso de protección de garantías constitucionales, establecido en el artículo 20 de la Carta Fundamental, constituye jurídicamente una acción 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 o providencias, para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado, ante un acto u omisión arbitrario, esto es, producto del mero capricho de quien incurre en ella, o ilegal, es decir, contrario a la ley, que prive, perturbe o amenace dicho ejercicio.



Cuarto: Que la recurrida acompañó a los autos: a.- copia de comprobante de transferencia emitida por el Banco Santander, desde la cuenta de origen N° 0-000-7149589-2, del cliente Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A., de fecha 14 de abril de 2021, a la beneficiaria Paula Ingrid Teresa Johannesen Parker, rut. 8.221.511-5, cuenta N° 000-000823-7018461-0 del Banco de Chile, con la glosa “Pago Retiro 10%”, por la suma de \$ 2.700.807, constando en el ítem “Estado”: “Rechazada”; y b.- copia de comprobante de “Autorización Vale Vista en línea”, de 15 de abril de 2021, de la cuenta de origen N° 0-000-7149589-2, del cliente Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A., por el monto de \$ 2.700.807, al beneficiario Paula Ingrid Teresa Johannesen Parker, rut. 8.221.511-5, constando en el ítem “Estado”: “Disponible en Sucursal”.

Quinto: Que del mérito de estos antecedentes, e informe de la recurrida, consta que el depósito en la cuenta N° 000-000823-7016461-0 del Banco de Chile, a nombre de la beneficiaria, y actora, fue rechazado.

Por otra parte, la recurrente, reprocha en su libelo, que dio los datos correctos a la institución previsional para efectuar el depósito del retiro del 10% de sus fondos previsionales, en su cuenta del Banco de Chile, y niega haber entregado el antecedente de una cuenta en el Banco Estado para tal propósito.

Al respecto, preciso, resulta consignar, que de los documentos aparejados con su acción, consta una copia de página web, de Provida AFP, “Comprobante de Solicitud de Retiro”, “Fecha de solicitud: 17-12-2020”, “Número de solicitud: 51115308” “Selecciona tu Banco: Banco de Chile. Tipo de cuenta: Cuenta de Ahorro. Número de Cuenta: 082370184610.”. Sin embargo, adjunta, también, una copia del correo electrónico, de 17 de diciembre de 2020, enviado por “contacto@retiro.provida.cl, para paulajohannesen7@hotmail.com, asunto: solicitud retiro de fondos”, en el que AFP Provida, le da cuenta que con esa fecha recibió su solicitud para su primer retiro insertando el detalle de los datos más importantes, como el número de solicitud, rut de la solicitante, datos de contacto (correo y celular), tipo de retiro (retiro máximo), y modalidad de pago, constando en este último ítem: “Preferencia 1: BANCO DEL



ESTADO DE CHILE, Cuenta RUT, xxx1511". Indicándose, al pie, que tiene tres días hábiles para anular su solicitud, llamando al número de teléfono que enuncia.

Sexto: Que la arbitrariedad que denuncia la recurrente, la hace consistir en la falta de justificaciones para no proceder al pago correspondiente de los fondos previsionales que solicitó retirar, respetando el procedimiento previsto por el legislador y la autoridad administrativa, y las instrucciones dadas por su parte al hacer su solicitud de retiro.

Séptimo: Que ahora bien, de lo relacionado, resulta dable establecer que la recurrente recibió en su correo electrónico la confirmación de su solicitud de retiro, de parte de la AFP Provida, en la que se indica como modalidad de pago, una cuenta Rut del Banco Estado terminada en "1511", y si bien aparece de otro documento que se ingresó el número de una cuenta del Banco de Chile, en el antecedente aportado por la recurrida consta que el depósito intentado en dicho banco, fue rechazado.

De manera, que no constando otros antecedentes, que permitan llegar a dilucidar si existe o no error por parte de la institución previsional, de acuerdo a los antecedentes aportados en la solicitud, en la forma que lo expone la actora, no es posible llegar a la convicción de la existencia de una conducta arbitraria o contraria a la ley de parte de la recurrida.

Octavo: Que en las circunstancias expuestas, y constando que la solicitud en cuestión fue procesada, y que se encuentra a disposición de la actora un vale vista del Banco Santander, por el monto retirado desde sus fondos previsionales, de acuerdo a monto máximo solicitado del 10% de los mismos, atendido que no fue posible corroborar los datos bancarios de la señora Johannesen, inconveniente, que motivó su emisión, permite estimar que a la fecha ha cesado la conducta que se pretendía enmendar a través del presente arbitrio, habiéndose cumplido por tanto el objeto de la petición concreta del mismo.

Noveno: Que, en cuanto, al cuestionamiento que plantea la actora, en lo tocante al cálculo del monto del retiro y su correlato expresado en valor cuota de los fondos de pensiones, lo que no habría sido informado, cabe colegir que aquello da cuenta de un



conflicto que debe ser dilucidado por otra vía, en el procedimiento y ante quien corresponda.

Décimo: Que en mérito de lo relacionado, no existiendo a la fecha un acto arbitrario o ilegal, ni medida que esta Corte pueda adoptar para restablecer el imperio del derecho, atendida su evidente naturaleza cautelar, la presente acción deberá ser rechazada, resultando innecesario hacerse cargo de las alegaciones vertidas por la recurrente respecto de las garantías constitucionales que denuncia como infringidas.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, **se rechaza, sin costas**, el recurso deducido por Paula Johannesen Parker, en contra de la AFP Provida S.A..

Regístrese, comuníquese y archívese, si no se apelare.

Redactó la Ministro señora Duran Madina.

La Ministra señora María Soledad Melo Labra no firma no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo por encontrarse con feriado legal.

Ingreso Corte N° 607 - 2021 Protección.



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Gloria Maria Solis R., Inelie Duran M. Santiago, seis de agosto de dos mil veintiuno.

En Santiago, a seis de agosto 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>