

Talca, quince de noviembre de dos mil veintiuno.-

VISTO Y CONSIDERANDO:

Primero: Que los abogados Danilo Carrillo Leiva, Javiera Escobar Quintanilla y Robinson Barrientos Retamal, todos domiciliados en calle Chacabuco N° 512, tercer piso, oficina 6 de Linares, en representación de Luis Sergio Soto Sandoval, divorciado, pensionado, domiciliado en camino Venga Ancoa, Km 8,5 Villa Alto Naciente, sitio 4 y 5, comuna de Linares, quienes deducen recurso de protección en contra del Banco Estado de Chile, representado por su gerente general Juan Cooper Álvarez, ingeniero comercial, o quien legalmente lo subrogue o reemplace, por las actuaciones ilegales y arbitrarias cometidas por el Banco en contra de su representado.

Al efecto y en lo pertinente, hacen presente que don Luis Soto Sandoval es cliente del Banco del Estado de Chile, con el cual suscribió un contrato de cuenta corriente N°000-0- 738889-6.

Manifiestan que el 13 de febrero de 2021, su representado recibió alrededor de 15 llamados telefónicos de números desconocidos a su teléfono celular personal número +56 9 7336241, en los cuales personas con identidades desconocidas lo contactaron y le realizaron una serie de preguntas y conversaciones irrelevantes e incoherentes, cortando cada vez que le hacían una pregunta y que el recurrente contestaba. Con posterioridad a ello, su teléfono celular quedó inactivo, sin señal y bloqueado, sin tener una razón aparente ante esta situación, toda vez que en ningún momento se informó sobre alguna falla técnica a la red de antenas de la compañía celular de la cual es cliente.

Señalan que ante esta situación, su hija Katherine Soto Silva, se contacta con la compañía de celular WOM, con la finalidad de obtener mayor información del motivo del estado actual del teléfono celular de su padre, toda vez que había quedado bloqueado e inactivo y sin señal. Ante este requerimiento, los funcionarios de la compañía le señalaron que *“el chip de su celular había sido clonado y había sido derivado a otro celular y que incluso habían solicitado la suscripción de dos líneas telefónicas adicionales en la localidad de Valparaíso y Puente Alto”*. Como consecuencia de esto, su representado solicitó el bloqueo de las correspondientes líneas que habían sido cursadas a su nombre sin autorización alguna.

Dicen que comenzaron a sospechar que estos extraños actos y sin justificación aparente, eran a todas luces hechos que constituían una estafa, por lo cual decidió contactarse con el Banco requerido para bloquear los productos contratados como lo son tarjetas, claves de acceso y cuentas corrientes o a la vista que estaban asociadas al nombre de Luis Soto Sandoval, entregando la información pertinente



XLYKLF8PG

respecto de los constantes llamados que había recibido. Los funcionarios del Banco Estado de Chile le informan que habían cursado un crédito de consumo por un monto de cinco millones de peso, el cual había sido solicitado mediante la plataforma virtual del banco. Su representado les indicó que este crédito debió ser producto de una estafa como consecuencia de los reiterados llamados que recibió. En ese momento le señalaron que el monto del crédito había sido transferido o depositado a una cuenta de ahorro a la vista en el Banco de Chile a su nombre, para posteriormente ser transferido y distribuidas a otras cuentas de ahorro o corrientes de las cuales no tiene conocimiento.

Expresan que con esta información que le entregaron los funcionarios del Banco Estado, su representado concurrió el día 15 de febrero del año 2021 hasta las dependencias del Banco de Chile a realizar el correspondiente requerimiento por los hechos ya mencionados, y por haber contratado y autorizado una cuenta de ahorro a la vista a su nombre sin autorización, todo lo anterior quedó registrado en el requerimiento N° 1-26861177042.

Agregan que con el correr de los días, funcionarios del Banco de Chile se contactan con don Luis Soto Sandoval, donde comienzan a efectuar una serie de interrogaciones para verificar que él no haya facilitado a un familiar o a un tercero su tarjeta de crédito y/o su cédula nacional de identidad, todo lo anterior para comenzar una eventual investigación ante un fraude bancario. Sin tener mayor respuesta de ambas Instituciones Bancarias, decide efectuar una denuncia ante la Policía de Investigaciones de Linares el día 15 de febrero del corriente año, la cual quedó registrada bajo el N° 219 del presente año.

Estiman que el Banco Estado de Chile, de forma ilegal y arbitraria, autorizó sin el consentimiento de su representado y puso a cargo del patrimonio de don Luis Soto Sandoval un monto de cinco millones de pesos, pasivo que lo está obligando a solventar, a su vez desconociendo que fue defraudado por el actuar de terceros con identidad desconocida. Recalcan que hasta la fecha de esta presentación, el banco recurrido se niega a eliminar ese pasivo del patrimonio de su representado, asimismo de desconocer responsabilidad alguna, respecto del precario sistema de seguridad de autorización de productos en sus plataformas electrónicas (sobre todo por el alto monto del crédito aprobado), lo cual se ve reflejado en la respuesta de 17 de febrero, producto de su requerimiento en el Canal de Atención Centro Atención Telefónica de 15 de febrero del corriente año, donde señalan lo siguiente: *“Ahora bien, informamos que hemos rechazado la cancelación de los cárgos o restitución de los fondos*



correspondientes a las operaciones reclamadas, puesto que la situación que usted describe no está contemplada dentro de la Ley N° 21.234. Dicha operación no se enmarca dentro del ámbito de aplicación de la Ley. La transacción va a cuenta con el mismo rut del cliente reclamante, en otra entidad bancaria por lo que se recomienda acercarse a ellas. Se le recuerda que la Ley N° 21.234 contempla dentro del ámbito de su aplicación los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, cualquier otro sistema similar. Asimismo, se aplica a los fraudes en transacción electrónicas. Existiendo un plazo de 30 días hábiles (de lunes a viernes) para reclamar posteriores al aviso de bloqueo, pudiendo considerarse en dicho reclamo transacciones no reconocidas 120 días corridos anteriores al aviso de bloqueo.”

Consideran que el Banco recurrido, está desconociendo responsabilidad alguna en la falla de su sistema informático de seguridad ante fraudes cometidos a sus clientes, trasladando el deber de cuidado, perjuicio económico y los efectos que estos producen a su representado. En estas circunstancias, el actuar del Banco recurrido se erige en los hechos como un auténtico acto arbitrario e ilegal, de aquellos proscritos por nuestro ordenamiento jurídico constitucional, puesto que al no asumir el perjuicio económico y trasladarlo a la cuenta corriente, los efectos de dicho fraude bancario, afectan directamente en el patrimonio de su mandante, vulnerando así el artículo 19 N° 1, N° 23 y N° 24 de la Constitución Política de la República.

Aducen que los actos del Banco recurrido están afectando la integridad psíquica, garantizada por el artículo 19 N° 1 de la Constitución Política de la República. Refieren que como se ha pronunciado invariablemente la jurisprudencia del Tribunal Constitucional y que ha sido seguida por las distintas Cortes de Apelaciones, el contenido del artículo 19 de la Carta Fundamental, conjuntamente con sus artículos 1°, 4° y 5°, inciso segundo, configuran principios y valores básicos de fuerza obligatoria que impregnan toda la Carta Fundamental, que tiene una finalidad humanista que se irradia en la primacía que asignan sus disposiciones a la persona humana, a su dignidad y libertad natural, en el respeto, promoción y protección de los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana, que se imponen como deber de los órganos del Estado; constituyen mandatos expresos que obligan no solo a los titulares o integrantes de los órganos del Estado sino que a toda persona, institución o grupo. Como bien señala don José Luis Cea Egaña, la afirmación del poder Constituyente de asegurar la integridad física y psíquica de la persona, un ser



complejo, implica no inferir sufrimientos en la *psiqui*, lo cual tiene secuelas somáticas.

Estiman que se conculca a su representado esta garantía constitucional debido a la conducta contumaz por parte del banco recurrido por su actitud de no hacerse responsable del delito de fraude y traspasar esta circunstancia al recurrente Soto Sandoval, no reconociendo que sus sistemas de protección ante hechos de esta índole fueron vulnerados. De esta manera, el actuar arbitrario e ilegal del Banco Estado, afecta la *psiqui* como parte de la dignidad natural del recurrente.

Consideran que la actuación del Banco recurrido priva, perturba y amenaza la garantía constitucional del derecho de propiedad consagrado en el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República. Al respecto, como señala Cea Egaña, la amplitud del derecho de propiedad protegido en el numeral 24°, abarca la propiedad de derechos incorporales o créditos, pues en la Carta Fundamental se garantiza la propiedad en sus diversas especies y respecto de toda clase de bienes, corporales o incorporales, sin excluir a ninguno de ellos de la garantía constitucional. Evidentemente, cualquier afectación al patrimonio, ya sea en sus activos (dinero o créditos a favor) o en sus pasivos (créditos en contra), afecta el derecho de propiedad.

Exponen que precisamente, el generar el Banco del Estado, sin el consentimiento de su mandante- un pasivo en el patrimonio de este, producto de trasladar a don Luis Soto Sandoval los efectos del fraude del cual fue víctima, conculca esta garantía fundamental de la que goza por expreso mandato del Constituyente.

Expone que esta vinculación ya verificada, amenaza con seguir afectando su patrimonio cuando se devenguen a favor del Banco los intereses derivados del monto del crédito de consumo autorizado producto de un fraude bancario. Sumado al evento improbable que se obligue a su representado a hacerse cargo de los gastos operaciones y seguros asociados, como consecuencia del actuar negligente del recurrido, mediante la autorización de un crédito de consumo sin haber aplicado los protocolos necesarios y suficientes para acreditar fehacientemente la identidad de su representado. Vinculada a la garantía constitucional anterior, la actuación del Banco recurrido perturba, o a lo menos, amenaza la garantía constitucional del derecho a la propiedad consagrada en el artículo 19 N° 23 de la Constitución Política de la República. Finalmente, al traspasar al patrimonio del recurrente los efectos que genera el fraude bancario, el Banco Estado perturba o, a lo menos, amenaza, el derecho constitucional de derecho a la propiedad, por cuanto el informe de deudas, a su favor, genera que



su representado se vuelva en un deudor de un crédito de consumo que él nunca tuvo la intención de solicitar y menos que actualmente se encuentre a disposición de él en su patrimonio. Como consecuencia de ello, actualmente se encuentra informada una deuda por un crédito de consumo, que produce una alteración en el estatus comercial que contaba anteriormente el recurrente al fraude que responsabiliza el banco recurrido, toda vez que deja de ser un sujeto de crédito para adquirir bienes y servicios en el mercado financiero; que es lo que la doctrina constitucional identifica como el derecho *a la propiedad*, que es el presupuesto jurídico del de derecho *de propiedad*. Reseña jurisprudencia de la Corte de Apelaciones y de la Excm. Corte Suprema.

Dicen que de lo expuesto precedentemente, se desprende claramente que se cumplen los presupuestos fácticos y normativos para acceder a la tutela constitucional solicitada. En efecto, es posible concluir que la solicitud, autorización y aprobación del crédito de consumo por la suma de cinco millones de pesos del cual fue víctima de fraude don Luis Soto Sandoval y que afecta a su patrimonio, es un acto ilegal y arbitrario. Del mismo modo, la actitud contumaz del Banco recurrido, en su negativa de retrotraer y dejar sin efecto dicho crédito de consumo, asimismo de no hacerse responsable de dicho fraude y de trasladar la responsabilidad a su representado. Este actuar *priva, perturba o amenaza*, el debido ejercicio de sus derechos constitucionales indicados y estos derechos tienen el carácter de indubitados, toda vez que el recurrente, es cuentahabiente del Banco recurrido, y se acompañan en un otrosí antecedentes que dan cuenta de la existencia de un fraude contra el Banco, que traslada sus efectos al patrimonio de su mandante.

Estiman que existe un nexo causal entre el comportamiento antijurídico del banco recurrido y el agravio a las garantías constitucionales señaladas en esta presentación, siendo necesario que esta Corte, en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales, adopte las medidas de *protección y cautela*, para resguardar el legítimo ejercicio de los derechos constitucionales afectados.

Concluyen pidiendo que se tenga por interpuesto recurso de protección en contra del Banco Estado de Chile por los actos referidos, a fin de que esta Corte de Apelaciones, acogiéndolo, restablezca el imperio del Derecho, ordenando dejar sin efecto el crédito de consumo autorizado sin el consentimiento del recurrente, eliminando el pasivo que se generó, y/o adoptando aquella medida que esta Corte estime pertinente, con costas, en caso de oposición.



Segundo: Que el abogado Alberto Herrera Espinoza, en representación del Banco Estado, informando respecto de los hechos descritos en el recurso, solicita que se rechace la acción de protección interpuesta por don Luis Soto Sandoval, porque los tres hechos que el recurrente le reprocha al Banco de Estado de Chile, a más de no participar del carácter de arbitrariedad e ilegalidad que exige la tutela constitucional de la acción de protección, se refieren a una materia que más bien se inscribe en el ámbito infraccional o de índole civil, lo que deja desde ya en evidencia, la improcedencia de la acción de protección deducida.-

Hace presente que el 24 de febrero de 2021, el recurrente, formuló un reclamo ante el Banco del Estado de Chile, en el cual indicó que el día 13 de febrero de 2021, habría recibido cerca de 15 llamadas telefónicas de números desconocidos a su teléfono celular personal, lo que habría generado una serie de conversaciones en que el recurrente, según sus propios dichos, habría dado respuestas a las consultas de quienes lo llamaron en repetidas oportunidades. En efecto, el recurrente, en la primera línea de la segunda página del recurso de protección, indicó literalmente que: “cortando cada vez que le hacían una pregunta y que el recurrente contestaba”. Continuando con el relato del recurrente, luego que este último contestara las 15 llamadas aproximadamente que dijo haber recibido, y luego de haber contestado insólitamente las preguntas que le hacían terceros desconocidos, el teléfono celular del recurrente se habría bloqueado. El mismo día 13 de febrero de 2021, a las 13:35 horas, se cursó un crédito a través de internet que se abonó en la cuenta corriente del Banco del Estado de Chile N° 000-0-738888-8, de que es titular el recurrente, por la suma de \$ 4.955.000.-

Para el otorgamiento del referido crédito, el cliente debió indicar su clave de acceso a internet y debió validar la operación a través de un mensaje que fue enviado y recibido a través de mensaje de texto (SMS) a su teléfono celular registrado en el Banco, es decir, en el otorgamiento de dicho crédito, operaron todas las medidas de seguridad disponibles para el debido curso de la referida operación. Asimismo, el mismo día 13 de febrero de 2021, a las 13:38 horas, es decir, 3 minutos después del otorgamiento del mencionado crédito, se efectuó una transferencia desde la cuenta del Banco del Estado de Chile antes indicada N° 000-0-738888-8, de que es titular el recurrente, hacia la cuenta N° 99121041 Del Banco de Chile, de la cual es también titular el recurrente, por la suma de \$5.000.000.-

Dice que esta última transferencia fue validada a través del sistema de seguridad BE Pass, que solamente puede ser operado por el titular de la cuenta corriente respectiva, es decir, por el recurrente, o por otra persona a quien el propio recurrente haya entregado los códigos de seguridad o de verificación. Esta última transferencia que se efectuó hacia una cuenta del Banco de Chile, de la cual es también titular el recurrente, es aquella que correspondería al supuesto



XLYKLF8PG

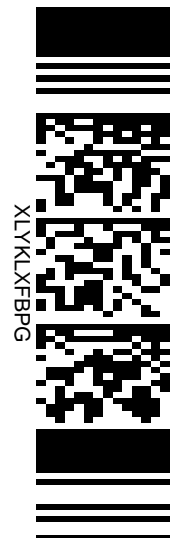
hecho ilegal y arbitrario que reclama el recurrente. Sin embargo, esa operación solamente la ha podido efectuar el recurrente o la persona a quien este último le hubiera entregado la información de los códigos o claves que se requieren para materializarla.

Aduce que si supiera que el recurrente hubiera sido víctima de un fraude, este habría sido responsabilidad de él mismo, pues tendría que haber entregado la información a los terceros a quienes, según sus propios dichos, contestó las consultas que le hicieron en los 15 llamados aproximadamente que dice haber recibido, por lo que el Banco del Estado no ha intervenido en ninguno de los hechos en que se fundan las pretensiones del recurrente. no ha participado en el supuesto delito, ni sus sistemas de seguridad han sido vulnerados en las operaciones bancarias que se objetan, por lo que no ha podido cometer el ilícito respecto del cual se reclama. Lo anterior descarta el supuesto hecho ilegal y arbitrario que el recurrente le reprocha a su representado.

Agrega que el recurso intentado en autos, carece de idoneidad para los fines que verdaderamente pretende el recurrente, pues tras la apariencia de una acción constitucional de protección, los recurrentes persiguen una finalidad muy distinta, ajena a los fines propios de esta acción excepcional y de urgencia. En realidad, los recurrentes buscan que se declare una suerte de obligación de dar, como consta de la parte petitoria de la acción de protección, cual es, la obligación de reintegrar el monto que fue transferido desde la cuenta corriente del Banco del Estado de Chile de que es titular el recurrente, hacia la cuenta del Banco de Chile de la cual es también titular el recurrente Soto Sandoval, luego de haberse verificado, acorde los protocolos pertinentes, que se trataba de una operación legítima, debidamente validada a través de los códigos de seguridad respectivos. Inserta jurisprudencia de la Excmá. Corte Suprema sobre la materia.

Hace presente que la Excmá. Corte Suprema, ha razonado, acertadamente por cierto, que una materia de esta naturaleza, en que se cuestiona la seguridad o el deber de custodia, debe ser analizada en el contexto de un juicio de lato conocimiento, en que las partes puedan ejercitar su derecho a la prueba para acreditar los hechos en que descansan sus respectivas pretensiones, lo que demuestra que la acción cautelar no puede ser la vía idónea, máxime si el recurrente no es titular de un derecho indubitado, pues como lo consignó la Excmá. Corte Suprema en el fallo antes referido, el eventual deber de reintegro o restitución por parte del Banco, debe ser ponderado caso a caso, sin que pueda sostenerse a priori, un derecho no amagado en favor del recurrente.-

Agrega que el recurrente reprocha un supuesto delito cometido por parte de terceros (delincuentes), mediante la cual sustraen la información necesaria para efectuar la operación bancaria objetada por la contraria, práctica delictual conocida como “phishing”. Esta práctica fraudulenta permite a los ciberdelincuentes obtener información confidencial (como claves o contraseñas) mediante diversos métodos, para un posterior ingreso a un sitio web. Mediante



XLYKXF8PG

este delito se engañan a las personas para que compartan información confidencial como contraseñas y números de tarjetas de crédito. Existe más de una forma de engañar a una víctima, pero hay una táctica de phishing que es la más común, donde las víctimas reciben un mensaje de correo electrónico, o una llamada telefónica o un mensaje de texto que imita (o “suplanta su identidad”) a una persona u organización de confianza, como un compañero de trabajo, un banco o una oficina gubernamental. Cuando la víctima abre el correo electrónico o el mensaje de texto, encuentra un mensaje pensado para asustarle, con la intención de debilitar su buen juicio al infundirle miedo. El mensaje exige que la víctima vaya a un sitio web y actúe de inmediato o tendrá que afrontar alguna consecuencia.

Expresa que con los intentos de phishing a través del teléfono, a veces llamados phishing de voz o “vishing,” el phisher llama afirmando representar a su banco, la policía etc; a continuación, le asustan con algún tipo de problema e insisten en que lo solucione inmediatamente, facilitando su información de cuenta o pagando una multa. Normalmente le piden que pague con una transferencia bancaria o con tarjetas prepago, porque son imposibles de rastrear. En el Phishing vía SMS, o “smishing,” se realiza el mismo tipo de estafa (algunas veces con un enlace malicioso incorporado en el que hacer clic) por medio de un mensaje de texto SMS.

Destaca que en ningún minuto este fraude se produce o genera en la plataforma del banco, sino que todo se hace en el dispositivo tecnológico en el que está operando el cliente (computador, teléfono celular, etc.), razón por la cual, evidentemente, los sistemas de seguridad del banco no resultan vulnerados. Menciona que, con el objeto de evitar dichas defraudaciones, su representado constantemente está informando a sus clientes mediante diversos medios (página web, publicidad escrita, radial y audiovisual, remisión de correos electrónicos, etc.) de la existencia de este delito y las formas de evitarlo, que el Banco nunca solicitará la clave de tarjeta de coordenadas u otro elemento secreto al momento de acceder al portal privado, etc.-

Reitera que en consecuencia, si no se ha acreditado que los sistemas de seguridad de su representado han sido vulnerados, si no más bien parece estar frente a un caso habitual de phishing, no resulta posible que se establezca que el recurrente tiene un derecho indubitado, máxime si para el perfeccionamiento de estas transacciones se requiere necesariamente la utilización de una clave personal, cuyo conocimiento, uso, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad del cliente.

Añade que los hechos relatados por el recurrente, se refieren a un asunto que se encuentra sometido al imperio del derecho, según lo confesó espontáneamente el propio recurrente, en la página 4 del recurso de protección, pues el recurrente señaló haber denunciado los mismos hechos ante la Policía de Investigaciones de Linares, el día 15 de febrero de 2021, denuncia que se habría



XLYKLF8PG

registrado bajo el número 219 del año 2021, lo que obviamente deberá traducirse en la investigación pertinente a cargo del Ministerio Público, quedando el asunto sometido al conocimiento de los Tribunales pertinentes en el ámbito penal, lo que demuestra, también desde esta perspectiva, que la acción de protección deberá ser rechazada.

Pide tener por evacuado el informe ordenado, y en definitiva rechazar en todas sus partes el recurso de protección, con costas.

Tercero: Que el abogado Benjamín Jordán Astaburuaga, en representación del Banco de Chile, informando al respecto, señala que Luis Sergio Soto Sandoval ha interpuesto un recurso de protección en contra del Banco del Estado, alegando que con fecha 13 de febrero de 2021 habría sido víctima de un fraude, mediante el cual terceros desconocidos intervinieron su teléfono celular, luego contrataron a su nombre un crédito de consumo en la institución recurrida por aproximadamente \$5.000.000, que posteriormente transfirieron a una cuenta del Banco de Chile abierta a nombre del actor, pero que éste desconoce haberla creado, pidiendo a esta Il. Corte ordenar que se deje sin efecto o anule el crédito contratado y se le libere de su pago. Por su parte el Banco del Estado, informando el recurso ha sostenido que su actuar es perfectamente lícito, porque la contratación del crédito referido y las transferencias objetadas, se realizaron con las claves de seguridad del recurrente e incluso una que le fue enviada a su teléfono celular, por lo que no existe ninguna responsabilidad del recurrido en su ejecución. Asimismo, agregó que los dineros fueron transferidos a una cuenta del Banco de Chile a nombre del propio recurrente.

Dice que teniendo presente los antecedentes expuestos, mediante resolución del día 3 de septiembre pasado, esta Corte ordenó oficiar a su representado a fin que informe y ponga a su disposición los antecedentes con los que cuenta respecto del requerimiento indicado por el recurrente.

A este respecto, expresa que el día 16 de febrero de 2021 el recurrente objetó y desconoció ante el Banco de Chile, tanto la apertura de una cuenta FAN a su nombre, como haber realizado el abono de \$5.000.000 en ella, ni las transferencias electrónicas por la misma suma que se cargaron a esta cuenta en la misma fecha. Atendido que los hechos expuestos por el recurrente ante su representado se encuentran regulados en la normativa especial establecida por la Ley N° 20.009 que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, recientemente modificada por la Ley N° 21.234, su requerimiento se tramitó en conformidad a ella. En virtud de lo dispuesto el artículo 5° de la normativa en comento, se restituyó al recurrente la suma equivalente a 35 unidades de fomento, por \$1.005.000, con fecha 23 de febrero del presente año, cantidad que inicialmente se intentó abonar a la cuenta abierta en la institución, pero como ya se había cerrado, se requirió emitir un vale vista a nombre del recurrente por la referida suma. Posteriormente, efectuados los análisis



XLYKLF8PG

correspondientes, dentro del plazo establecido en la normativa antes aludida, su representado decidió restituir al recurrente el resto de los dineros transferidos, por lo que en dicha fecha se emitió un vale vista por \$ 4.010.300, que podría ser retirado por él en cualquier sucursal.

Agrega que sin perjuicio de lo anterior, con fecha 6 de julio de 2021 se le informó debidamente al recurrente lo ya resuelto y se le reiteró que la devolución del dinero se efectuaría a través de dos vales vistas, que estaban a su disposición en cualquier sucursal del Banco de Chile. En consecuencia, a la fecha en que se ha solicitado este informe a su representado, la petición del recurrente ha perdido oportunidad respecto del Banco de Chile, pues ya se le respondió su requerimiento y se accedió a su petición, poniendo a su disposición los vales vistas antes mencionados, mediante los cuales se le efectuó la íntegra restitución de los fondos que fueron transferidos en virtud de las operaciones objetadas.

Cuarto: Que el artículo 20 de la Constitución Política de la República dispone que él que por causa de actos u omisiones arbitrarios o ilegales, sufra privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de los derechos y garantías que allí se indican, puede ocurrir a la Corte de Apelaciones respectivas, para que se adopten de inmediato las providencias que se juzgue necesario para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado.

Quinto: Que así entonces, el recurso de protección, es un mecanismo constitucional que constituye una acción de naturaleza cautelar y de carácter excepcional, cuando un derecho indubitado de aquellos consagrados en la norma precitada ha sido privado, perturbado o amenazado en su legítimo ejercicio, de manera que su finalidad es dar pronta solución a situaciones de hecho.

Debe entenderse que un derecho tiene el carácter de indubitado cuando su existencia o evidencia no deja margen de duda, por lo que no es menester recurrir a otros medios de comprobación para constatar su presencia.

Por el contrario, cuando un derecho reclamado por una parte es discutido por la otra, de manera que para zanjar el conflicto necesariamente debe sujetarse a un procedimiento controversial, podemos afirmar que en dicha situación, tal derecho carece de la entidad exigida por nuestra Carta Fundamental para su protección por la presente vía de acción.

De allí entonces que es adecuado sostener que el propósito de la acción constitucional de protección es el de mantener el statu quo actual, evitando de esa manera que a través de actos u omisiones ilegales y/o arbitrarias, tales derechos sean conculcados.

Sexto: Que de lo expuesto por las partes y, además de lo informando por el Banco de Chile, en la situación de autos existe total incertidumbre y discrepancia para determinar si las operaciones realizadas el 13 de febrero de 2021, respecto de la persona de Luis Sergio Soto Sandoval, quien es titular de una cuenta corriente en el Banco Estado y en el Banco de Chile, fueron a través de maniobras ilícitas cometidas por terceros; por alguna conducta negligente del mismo cuenta



correntista o derechamente porque se habrían vulnerado los sistemas de seguridad del Banco Estado, circunstancias que permiten colegir que no se está frente a un derecho indubitado a favor del recurrente, que ésta Corte de Apelaciones pueda amparar mediante la acción de protección invocada.

Lo anterior, más aún cuando en la actualidad existe una investigación penal desarrollada por el Ministerio Público tendiente a esclarecer fehacientemente como estos hechos se desencadenaron, como el propio recurrente lo consigna en su recurso al señalar que estos mismo hechos fueron denunciados a la Policía de Investigaciones de Linares el día 15 de febrero del año en curso, que quedó registrada bajo el N° 219.

Séptimo: Que en este orden de ideas, es importante señalar que el artículo 5° de la Ley N° 21.234, que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, en caso de extravío, hurto o fraude, indica que el procedimiento para ejercer esta acción es el establecido en el Párrafo 1° del Título IV de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, lo que demuestra que el legislador, para situaciones similares a las descritas por el recurrente, previene un mecanismo procesal especial de carácter controversial, donde las partes pueden allegar todas los medios de convicción en aras de sus intereses en conflicto, lo que no acontece con la acción de protección.

Octavo: Que atento a todo lo antes señalado no es posible advertir que de parte del Banco Estado de Chile se hubiese incurrido en actos u omisiones ilegales y/o arbitrarias en los términos previstos en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, ni menos que se hayan afectados las garantías constitucionales que se reseñan, como consecuencia de un actuar reprochable a la institución bancaria recurrida.

En esta situación, necesariamente el recurso entablado al efecto debe ser desestimado.

Por estos razonamientos y de conformidad, a lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del recurso de que se trata, **SE RECHAZA** el recurso de protección interpuesto por los abogados Danilo Carrillo Leiva, Javiera Escobar Quintanilla y Robinson Barrientos Retamal, en representación de Luis Sergio Soto Sandoval, en contra del Banco Estado de Chile.

No se condena en costas a la parte recurrente por haber tenido motivos plausibles para actuar.

Regístrese y archívese, en su oportunidad.

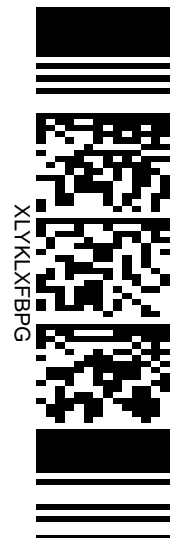
Rol N° 176-2021.- Protección.-

Redacción del Ministro don **Moisés Muñoz Concha**.-

Se deja constancia que no firma la Ministra doña Olga Morales Medina, sin perjuicio de haber concurrido a la vista y acuerdo de la causa, por encontrarse haciendo



uso de su feriado legal, ni el abogado integrante don Leonardo Mazzei Parodi, por estar ausente,



XLYKLF8PG



XLYKLF8PG

Proveído por la Presidenta de la Tercera Sala de la C.A. de Talca.

En Talca, a quince de noviembre 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 05 de septiembre de 2021, 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>.