

Carvajal Reinoso, Sandra Paola  
Banco del Estado de Chile  
Recurso de Protección  
Rol N° 92-2022.-

La Serena, cuatro de abril de dos mil veintidós.

**Vistos y teniendo presente:**

**Primero:** Que, comparece Sandra Paola Carvajal Reinoso, cédula nacional de identidad N° 12.597.437-6, profesora de estado en inglés, domiciliada en El Ruil N° 1224, La Serena, interponiendo recurso de protección en contra del Banco del Estado de Chile, persona jurídica de derecho privado, rol único tributario N° 97.030.000-7, representada para estos efectos por don Ricardo De Tezanos Pinto, domiciliados en Balmaceda N° 506, La Serena, por los actos que considera ilegales y arbitrarios.

Arguye que es titular de la Cuenta de Ahorro con Giro Incondicional N° 12860206542 en referido Banco y al 28 de diciembre de 2021, tenía depositados \$4.200.000 pesos y en algún momento previo a la hora de almuerzo de ese mismo día le fue hurtada su cédula de identidad y ese mismo día, a las 13:51 horas, con dicha cédula y por procedimientos que desconoce, un tercero sin su autorización, activó claves para canales digitales en la recurrida, procediendo a modificar sus claves y con ello gestiono un giro por la suma de \$4.200.000, desde la mencionada cuenta de ahorros, en la sucursal BANCO ESTADO EXPRESS N° 77 de la comuna de Ovalle, a eso de las 13:58 horas y que solo 7 minutos bastaron para que fueran burladas las medidas de "seguridad" del Banco para el resguardo de sus ahorros y de tales movimientos solo se percató por la tarde de ese mismo día. En razón de lo detectado dedujo reclamo ante la recurrida a eso de las



16:14 horas, vía telefónica al número de emergencias y ese reclamo fue rechazado por el Banco según respuestas de fechas 11 y 17 de enero de 2022, indicándosele que la devolución solicitada era improcedente porque habían cumplido con todos los procedimientos establecidos al efecto.

Sostiene que se incurrió en una falta respecto de sus obligaciones, sin que pueda excepcionarse de su responsabilidad por el pasivo que generó en su patrimonio; por cuanto el siniestro ocurrió exclusivamente con ocasión de su descuido, porque el solo hecho de que haya sido hurtada su cédula de identidad no basta para justificar que el Banco no cuente con medidas de seguridad para evitar que con solo ese instrumento se puedan cambiar sus claves de acceso y retirar por ventanilla la suma de \$4.200.000 de pesos, por una tercera persona, que si bien pudo tener físicamente su cédula de identidad no debió superar las medidas de seguridad y de verificación idónea de identidad que una institución bancaria debieran tener y el aprovechamiento de las debilidades del resguardo de la información, no son de su responsabilidad en el espacio de ejecución de tales transacciones, porque la recurrida no adoptó todas las providencias que permitieran establecer que las mismas respondían a un patrón de conducta de su cliente. Ni el cambio de claves ni el giro de dinero fueron realizadas por la titular de la cuenta de ahorros. No perdió su tarjeta ni sus dispositivos de seguridad y tampoco entregó sus claves bancarias a terceros. Por tanto, el hecho ilícito se produjo por una vulneración de



la seguridad cibernética del banco y falta de verificación adecuada por la cajera del Banco al tramitar el giro, no obstante que la recurrida incumplió con su deber de resguardar su dinero, al no tener los sistemas adecuados para evitar este tipo de fraudes o bien a no ejecutarlos de manera adecuada, lo que vulnerarían la garantía constitucional del derecho a propiedad que la Constitución Política de la República le asegura en su artículo 19 N° 24.

Finaliza pidiendo que se acoja la acción de protección ordenándose la restitución de los \$4.200.000 de pesos, que fueran girados arbitraria e ilegalmente desde la cuenta de ahorros de la cual es titular en tal institución financiera recurrida, con costas.

**Segundo:** Que, evacua informe la señora Nicolle Castro Acuña, abogada por el BANCO DEL ESTADO DE CHILE, indicando que no han existido ni existen actuaciones u omisiones arbitrarias ni ilegales imputables al Banco y que se desprende del texto del recurso interpuesto que no ha logrado acreditar la vulneración de medidas de seguridad por parte de su representada, de forma que no es posible afirmar que habría sido víctima de un fraude y de una vulneración de las medidas de seguridad de su representado en cuanto a la operación que ahora se desconoce, por cuanto la transacción fue realizada de manera presencial en la Sucursal 077 de Banco Estado Express (exServiEstado) ubicada en Independencia N°267, comuna de Ovalle, Región de Coquimbo.

Señala que hay que tener en consideración que para realizar cualquier operación presencial, tanto en las



sucursales Banco Estado como en las de su filial Banco Estado Express, se deben cumplir altos estándares de seguridad y que el método de autorización aquí utilizado fue el Tarjetón y un Procedimiento Biométrico de emergencia, revisándose la firma con su carnet de identidad que estaba vigente sin bloqueos, de lo que se puede desprender que existe plena claridad de que fue la recurrente quién realizó la operación reclamada.

Argumenta que la recurrente presentó reclamos en Banco Estado, Comisión para el mercado financiero y en el SERNAC, que tienen como referencia la operación reclamada y en todos los casos se le entregó la respuesta respectiva, donde se le señaló que no existe disconformidad entre la firma registrada en el tarjetón y que se cumplió con los procedimientos establecidos para giros presenciales y que la negativa de restituir las sumas tiene como base un análisis exhaustivo por lo que la decisión no puede ser arbitraria e ilegal cómo la quiere hacer ver el reclamante.

Asimismo, explica que no existe un derecho indiscutido o indubitado que cautelar, porque atendida las declaraciones del recurrente y las informadas por esta parte, es un hecho que es materia de prueba y por tanto de un procedimiento declarativo, resultando imprescindible agotar la vía jurisdiccional correspondiente.

Por lo que solicitando el rechazo del recurso de protección, con costas.

**Tercero:** Que, se trajeron los autos en relación.

**Cuarto:** Que, para analizar el asunto planteado por la



presente vía, cabe 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 cautelar destinada a amparar el libre 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 prive, amague o amenace ese atributo, resultando, entonces, requisito indispensable de la acción, un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a la ley, o arbitrario, que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de los derechos y garantías protegidas.

**Quinto:** Que, resulta evidente que los hechos que motivan el recurso y cuya protección reclama la actora no tienen el carácter de indubitados, ya que el recurrido indica que existe plena claridad que la recurrente fue quién realizó presencialmente la operación reclamada conforme a los procedimientos establecidos por el Banco del Estado para los giros presenciales.

Así, resulta que la presente acción carece de un requisito esencial para su acogimiento, puesto que la situación fáctica invocada por la recurrente no aparece determinada como un hecho preexistente y libre de controversia, sino que discutida decididamente por la recurrida, de lo que se sigue que el derecho que invoca aquella, como consecuencia de tal hecho, tampoco puede estimársele indubitado, todo lo que torna inviable brindarle la protección que se reclama por este remedio constitucional de urgencia, el que por su naturaleza no resulta apto para



resolver respecto de tales materias controvertidas, cuyas dilucidación solo es posible de obtener a través de un procedimiento declarativo de lato conocimiento.

**Sexto:** Que, en consecuencia, encontrándose dubitado el derecho reclamado y no siendo la presente vía la idónea para obtener su declaración, el recurso incoado no puede prosperar.

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, y Auto acordado de la Excma. Corte Suprema sobre tramitación y fallo del Recurso de Protección **SE RECHAZA, SIN COSTAS**, el recurso interpuesto por doña Sandra Paola Carvajal Reinoso.

Acordada con el voto en contra de la Fiscala Judicial señora Aravena, quien estuvo por acoger la presente acción de protección teniendo presente que el Banco del Estado al girar de la cuenta de ahorro de la actora la suma de \$4.200.000 pesos, no adoptó la medida de seguridad de confirmación de identidad a través de la comparación de su huella digital con el sistema biométrico que cuenta, no expuso tampoco las razones para justificar el incumplimiento de ese protocolo de seguridad, no bastando para eximirse de responsabilidad el cotejo visual de la identidad o por la formulación de ciertas preguntas, por lo demás es llamativo que la firma puesta en el comprobante de retiro es ilegible en atención a una huella estampada sobre ella.

Asimismo, el recurrido nada dijo sobre el cambio de clave que fue realizado siete minutos antes del giro.

Por lo indicado la disidente estima que el Banco no cumplió con el deber de cuidado de la cosa fungible que recibió en depósito perjudicando así el derecho de propiedad



de la recurrente.

Redacto la Fiscala señora Aravena.

Regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

Rol 92-2022 Protección

Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte de Apelaciones, integrada por el Ministros titular señor Iván Corona Albornoz, el Ministro suplente señor Juan Carlos Espinosa Rojas y la Fiscala Judicial señor Pilar Aravena Gómez. *No firma el Ministro señor Corona, no obstante de haber concurrido a la vista y acuerdo de la causa, por estar haciendo uso de su feriado legal.*

En La Serena, a cuatro de abril de dos mil veintidós, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.





TCUJYKKTQX



Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de La Serena integrada por Ministro Suplente Juan Carlos Espinosa R. y Fiscal Judicial Pilar Eugenia Aravena G. La Serena, cuatro de abril de dos mil veintidós.

En La Serena, a cuatro de abril de dos mil veintidós, 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 02 de abril de 2022, 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>