

C.A. de Concepción

Concepción, veintinueve de marzo de dos mil veintitrés.

Vistos:

Comparece **RENATO ZEGPI JIMENEZ**, abogado, en representación de **CAROLINA MACARENA HERNANDEZ SEGUEL**, e interpone recurso de protección en contra del **SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION, OFICINA DE CONCEPCION**, por los actos arbitrarios e ilegales, consistentes en otorgar a un menor que viajaba dos pasaportes y luego, estando en viaje, los inactiva y bloquea impidiéndole viajar a su destino final, México, Cancún, Playa del Carmen, vulnerando el debido proceso, el derecho a la no discriminación arbitraria y el derecho de propiedad consignados en el artículo 19 números 2, 3 y 24 de la de la Constitución Política de la República.

Indica que la recurrente el día 15/09/2022 compró un paquete de viajes a través viajes Falabella, al cual planeaba ir con sus 2 hijos, Felipe Flores Hernández de 24 años y Juan Pablo Moreno Hernández, de 9 años, con destino y estadía en Playa del Carmen, México. El día 06/12/2022 iniciaron el viaje a las 00:50 am con llegada a las 1:59 am desde Concepción a Santiago de Chile para tomar los vuelos hacia su destino final, lo que no pudieron realizar debido a que al pasar por migración el agente PDI les informa que el pasaporte de su hijo Juan Pablo se encontraba inactivo, de modo que no podía viajar, causándole un daño moral enorme e irreversible debido a que se sentía frustrado, culpándose de que por su culpa no podrían viajar en familia. Luego de dialogar con los agentes PDI se les informó que el pasaporte de su hijo se encontraba duplicado y que por esa razón estaba inhabilitado. Como solución les sugirieron que el Padre del menor, el cual se encontraba en Concepción se dirigiera lo antes posible al Registro Civil y solucionara el tema, en

tanto se debieron alojar en un Hotel cercano debido al cansancio tanto físico, mental y emocional por el que estaban pasando. En definitiva perdieron el vuelo y en el Servicio de Registro Civil de Concepción se le informó al padre que el pasaporte de su hijo estaba activo y sin ningún problema para viajar, que sólo había sido un error de sistema. Con esa información se comunicaron con Copa Airlines, agencia encargada del vuelo hacia Cancún, para comprar otro pasaje el mismo día para llegar a destino y así no tener más días de retraso. Una vez comprado el NUEVO pasaje, con fecha 06/12/2022 y embarque a las 10:00 pm aproximadamente, fueron nuevamente al aeropuerto para hablar con PDI y así asegurarse que el pasaporte se encontraba habilitado, pero estaba aún inhabilitado y como nueva solución les recomiendan dirigirse al Registro Civil de Santiago, ubicado en la calle Huérfanos, para solucionar de una vez por todas el problema. Una vez en el lugar, se les indicó que el pasaporte está HABILITADO, volvieron a la PDI del aeropuerto, donde nuevamente les informan que el pasaporte sigue inhabilitado, regresaron al Registro Civil de Huérfanos, donde se les comunicó que el pasaporte se podía demorar hasta 24 horas en activarse, le pidieron el número telefónico para llamarle cuando el pasaporte estuviere activo. En definitiva se les informó que no podrían viajar debido a que por parte del registro civil de Concepción hubo un ERROR y que por eso existía un pasaporte nuevo el cual nunca fue solicitado y por consiguiente, no retirado. Agrega que al día de presentación del recurso siguen inactivados ambos pasaportes.

Solicitó se ordene a la recurrida adoptar todas las medidas que sean necesarias para proceder a dejar nulo el segundo pasaporte del menor JUAN PABLO MORENO HERNANDEZ generado por la propia recurrida y habilitar el pasaporte que fue retirado por su madre, con costas.

Informó el Prefecto Christian Sáez Aguilera, de la Prefectura Policía Internacional Aeropuerto, quien señaló que la recurrente, Carolina Hernández Seguel, el día 6/12/2022, alrededor de las 03,00 horas, se presentó al control de salida internacional del aeropuerto Arturo Merino Benítez, en compañía de sus hijos, entre ellos el niño Juan Pablo Moreno Hernández, con la finalidad de abordar el vuelo 112 de Copa Airlines. Verificaron que el pasaporte del niño registraba un bloqueo por figurar con dos pasaportes (F54879246 y F47926232), ninguno de los cuales se encontraba vigente. Por ello se impidió su salida del territorio nacional, al no contar con un documento válido y vigente.

Informó Victoria Fariña Concha por la Dirección del Servicio de Registro Civil, Regional Biobío, manifestando que en la Base de Datos del sistema de identificación Juan Pablo Moreno Hernández registra solicitud de pasaporte con fecha 10/03/2022 (oficina Bulnes), por lo que se confeccionó el pasaporte F47926232, encontrándose para entrega desde el 16/03/2022.

Añadió que el 21/09/2022 se produjo un corte de sistema que provocó un registro de caducidad del pasaporte del niño, asumiendo el sistema automáticamente que el pasaporte no había sido retirado.

Ante ello la Subdirección de Operaciones en conjunto con la Dirección Regional adoptaron las siguientes medidas: identificación de documentos caducos; tomar contacto con cada una/o de usuarias/os afectados, informando que en virtud de lo ocurrido su documento de viaje (pasaporte) será reimpresso, sin costo alguno para el usuario; gestionar de manera inmediata las urgencias de casos en víspera de viaje; coordinar entre la Dirección Regional del Biobío y el nivel central, informando a este último de toda gestión realizada, otorgando de esta forma la tranquilidad de muchas/os usuarios al ver que el problema tendría solución con antelación a la fecha de sus viajes en el mes de noviembre de 2022 principalmente.

En el caso del menor Juan Pablo Moreno Hernández, con fecha 24/11/2022, se procedió a la emisión de un nuevo pasaporte (F54879246), sin costo, siendo recibido en la oficina de Concepción el 28/11/2022, fecha desde la cual está a disposición del usuario, sin que lo haya retirado.

Agregó que la Dirección Regional procedió a contactar a los usuarios afectados, para informar lo ocurrido y la solución adoptada, señalándoles que debían presentarse en la Oficina de Concepción para su retiro, toda vez que el primer pasaporte emitido había quedado inactivo. Dicho contacto quedó registrado.

Dado lo anterior, sostuvo que el Servicio actuó con la debida celeridad, eficiencia y eficacia, respetando en todo momento los derechos y garantías del usuario al dar una respuesta inmediata, concreta, certera y con la debida celeridad, generando además las vías de contacto y comunicación para que éstos concurran a la oficina donde había retirado el primer pasaporte (caducado) para proceder al retiro del nuevo, con lo cual se activa en el sistema y comienza su vigencia. Descartó la existencia de una actuación ilegal y/o arbitraria de su parte.

Complementando su informe, a instancias de la Corte, añadió que la medida de emisión de un nuevo pasaporte fue dispuesta por Resolución Exenta N° 554, de 4 de noviembre de 2022, cuya copia adjunta, así como también el listado de los afectados por el proceso de caducidad y los contactos realizados con ellos. Agrega que, en el caso de la recurrente, se tomó contacto con el representante del menor el día 13 de octubre de 2022, quien no creyó o no confió en la información entregada al efecto por el ejecutivo de atención, no siendo reiterado el nuevo pasaporte.

Se trajeron los autos en relación.

Con lo relacionado y considerando:

1.- La recurrente tilda de ilegal y arbitraria la actuación de la entidad recurrida, consistente en haber bloqueado el pasaporte de su hijo Juan Pablo Moreno Hernández, de 9 años, para luego emitir uno nuevo sin solicitud de persona interesada, lo que impidió que pudieran viajar en familia con destino a México, vía aérea, el día 6 de diciembre de 2022, sin otorgar una solución oportuna ante los requerimientos urgentes de su parte.

2.- La recurrida reconoció que el bloqueo del pasaporte F47926232 se produjo el día 21 de septiembre de 2022, a consecuencia de un corte de sistema, que a su vez provocó un registro de caducidad de dicho pasaporte, al asumir el sistema automáticamente que éste no había sido retirado. Sin embargo, sostuvo que realizó oportuna y diligentemente las diligencias necesarias para evitar perjuicios a los usuarios, identificando los documentos caducos, tomando contacto con los afectados, informándoles que los pasaportes serían reimpresos, sin costo, todo ello en cumplimiento de lo decidido en Resolución Exenta N° 554, de 4 de noviembre de 2022. En el caso del niño Juan Pablo Moreno Hernández, ello aconteció con fecha 24 de noviembre de 2022, emitiendo un nuevo pasaporte (F54879246), que pese a haberse contactado con su representante, no fue retirado.

3.- En la Resolución Exenta aludida se reconoció que en la Oficina de Concepción, el 21 de septiembre de 2022, se bloquearon de forma errónea pasaportes en el marco de caducidad llevado a cabo, afectando alrededor de 283 usuarios, que ya habían retirado sus documentos y se encontraban vigentes. Ello motivo, con fecha 30 de septiembre de 2022, la instrucción de un sumario administrativo para determinar las eventuales responsabilidades administrativas. Además, dispuso que el Servicio debía tomar contacto con esos usuarios, a fin de informarles sobre la posibilidad de obtener nuevamente la emisión de sus pasaportes sin costo.

4.- En virtud de lo establecido en los artículos 1° y 2° del Decreto N° 910, de 1992, del Ministerio de Justicia, que reglamenta el procedimiento de caducidad y eliminación de cédulas de identidad, pasaportes y certificados otorgados por el Servicio de Registro Civil e Identificación, dicho organismo tiene facultades para disponer la caducidad de los pasaportes no retirados por los requirentes en el plazo de tres meses, también para inutilizar los respectivos documentos.

En la especie, sin embargo, la caducidad y el bloqueo realizados por la recurrida, respecto del pasaporte F47926232, fue erróneo, al afectar a documentos ya entregados y vigentes, constituyendo un acto ilegal y negligente que vulneró los derechos de los recurrentes a su integridad psíquica y de propiedad, reconocidos en los números 1 y 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, atendida la angustia sufrida por el grupo familiar al no poder realizar el viaje de turismo que pretendían realizar, perdiendo los pasajes y las reservas respectivas.

5.- Si bien es efectivo que el Servicio recurrido adoptó medidas tendientes a contener los efectos perniciosos de su actuar erróneo, esta Corte estima que ellas no fueron oportunas ni eficientes, en lo que concierne a los recurrentes, pues entre la época del bloqueo (21 de septiembre de 2022) y la Resolución Exenta 554 (4 de noviembre de 2022), transcurrió aproximadamente un mes y medio; el supuesto contacto telefónico con el representante del menor se habría realizado el día 13 de octubre de 2022, sin que éste haya creído o confiado en lo que le informaba el ejecutivo de atención; y el nuevo pasaporte del niño (F54879246) se emitió recién el 24 de noviembre de 2022, esto es, once días antes del viaje. Además, en la Resolución Exenta tantas veces mencionada se determinó que lo ordenado sólo podía efectuarse una vez que el Servicio tomara contacto con el usuario y éste haya requerido la emisión de su pasaporte, lo que no aconteció en el caso de que se trata.

6.- Así las cosas, corresponde otorgar la tutela constitucional solicitada en los términos que se detallarán en lo resolutivo.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, **SE ACOGE, sin costas**, el recurso de protección interpuesto por CAROLINA MACARENA HERNANDEZ SEGUEL, en contra del Servicio de Registro Civil e Identificación, Región del Biobío, ordenando a dicho organismo arbitrar las medidas administrativas necesarias, tendientes a evitar errores como el ocurrido en la especie, así como también cerciorarse que los mecanismos reparatorios que se adopten sean realmente eficaces, informando a esta Corte, en el plazo de treinta días corridos administrativos, contados desde que la presente sentencia se encuentre firme, respecto de las medidas adoptadas y del estado actual del sumario administrativo abierto con ocasión del bloqueo realizado, y, en su caso, el resultado del mismo.

Acordada con el voto en contra del ministro Álvarez Órdenes, quien estuvo por rechazar la acción porque, conforme a lo informado por el servicio público recurrido, en el caso del niño de autos se emitió un pasaporte nuevo, se tomó contacto con su representante el 13 de octubre de 2022, a las 10.00 horas, quien no creyó o no confió en la información entregada al efecto, no siendo reiterado dicho pasaporte reimpresso y vigente (folio 23); lo que importa entonces que la recurrente carece de un derecho indubitado en el que pueda ser amparada.

Regístrese, notifíquese y en su oportunidad, archívese.

Redacción del ministro Rodrigo Cerda San Martín y de la disidencia, su autor.

Rol 193-2023. Protección.