

Arica, quince de febrero de dos mil veinticuatro.

VISTO:

Comparece chofer, deduciendo acción de protección en contra de Banco del Estado de Chile, por su actuar arbitrario e ilegal al no restituirle la suma de 35 unidades de fomento de conformidad con la Ley N°21.234, vulnerando el derecho de propiedad consagrado en el artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República.

Indica que el día 13 de noviembre del presente año se percató que en su cuenta RUT, producto de giros de dinero por medio de caja vecina, ya no tenía la suma de \$2.979.000.-, motivo por el cual llamó a Banco del Estado para realizar la denuncia respectiva, quienes procedieron a bloquear todos sus productos bancarios y le enviaron un documento a su correo electrónico denominado "Respuesta a requerimiento N° 33651077-ME". En éste, se le solicitó hacer una declaración de recepción de transacción, la cual envió junto a otros documentos, de acuerdo a lo que le indicó la entidad bancaria.

Refiere que el 29 de noviembre, el banco le informó que sus tarjetas habían sido suspendidas y que no acogían su requerimiento indicándole, vía telefónica, que debía dejar constancia ante Carabineros que su tarjeta había sido robada o hurtada. Arguye que lo anterior no ocurrió debido a que siempre mantuvo la tarjeta, la cual fue clonada, a lo que se suma que el día 13 ya mencionado, rompieron la tarjeta delante suyo.

Expresa que posteriormente concurrió al Sernac para interponer una denuncia en contra del Banco, recibiendo como respuesta que podía hacer retiro de sus saldos.

Agrega que el día 4 de enero del presente año el Banco requerido le envió nuevamente un correo electrónico respondiendo un reclamo que ella realizó y que finalmente concurrió a la oficina de la recurrida en donde le indicaron que ya no había nada que hacer y que era mejor que recurriera ante tribunales.

Argumenta que los hechos mencionados configuran una vulneración de la seguridad cibernética del Banco ya que no hay negligencia de su parte y la entidad financiera incumplió con su deber de resguardar su dinero, infringiendo lo establecido en el artículo 2 de la Ley N° 21.234 y el artículo 3 de la Ley N° 19.146.

Agrega que fue diligente en indicarle al recurrido la existencia de un fraude, no obstante, éste la responsabiliza de las operaciones denunciadas sin haber investigado los hechos, limitándose a indicar que las operaciones reclamadas fueron realizadas con datos de su exclusiva custodia y responsabilidad, sin existir vulnerabilidad en los sistemas del banco y que, en consecuencia, con los antecedentes descritos anteriormente no podían acoger el requerimiento.



Arguye que el actuar arbitrario e ilegal del Banco vulnera el derecho de propiedad que tiene respecto de la suma de \$2.979.000.- que se encontraba en su cuenta Rut y que fue retirada en cajas vecinas por terceros extraños.

Finalmente, expresa que la recurrida no ha dado cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 4° y 5° de la Ley N° 21.234, pues no ha efectuado el abono de las 35 unidades de fomento aludidas en la norma, como tampoco existe antecedente alguno que permita establecer que acudió al Juzgado de Policía Local a ejercer las acciones que emanan de dicha ley.

En virtud de lo anterior, solicita se declare que la recurrida deberá restituirle la suma correspondiente a 35 unidades de fomento, reembolsables a todo evento, dentro del plazo de 5 días hábiles desde que la sentencia que así lo ordene quede ejecutoriada y que se decrete todas las medidas necesarias o convenientes para restaurar el imperio del derecho, con expresa condena en costas.

Que, en su oportunidad, comparece en representación de la recurrida, solicitando el rechazo de la acción de protección, con costas.

En primer término, señala que no controvierte los siguientes hechos: (i) la recurrente mantiene abierta en Banco del Estado de Chile una cuenta Rut; (ii) con fecha 13 de noviembre revisó su cuenta Rut; (iii) que le clonaron la tarjeta ya que siempre la mantuvo en su poder; y (iv) con fecha 13 de noviembre de 2023 la recurrente concurrió al banco a hacer el reclamo, el cual se tramitó bajo el requerimiento 33651077-ME.

Agrega que la respuesta del Banco, de fecha 16 de noviembre de 2023, fue bloquear los productos involucrados en el requerimiento con fecha 13 de noviembre de 2023 y posteriormente solicitar a la recurrente que presente una justificación de los fondos abonados en su cuenta Rut, a través de transferencias y Caja Vecina de acuerdo al detalle que se le adjuntó a través de un formulario de "*Declaración de recepción de transacción*", conjuntamente con los documentos que acrediten y sustenten el origen de los fondos.

Expresa que, posteriormente, la recurrente solicitó la revisión del reclamo 33651077-ME, generándose un nuevo requerimiento con el N° 35664606-SL, cuya respuesta se entregó el 4 de enero de 2024.

Arguye que, revisado el reclamo, se pudo establecer que las operaciones nunca se ejecutaron por el monto máximo permitido diariamente y tampoco por el disponible en la cuenta; que todas las operaciones fueron en Arica, ciudad en la cual está domiciliada la recurrente; que dichas operaciones se realizaron con la tarjeta de ésta, la que fue clonada de acuerdo a su declaración, y con su clave



secreta. Así, concluye que se demuestra que no existió fraude en las transacciones reclamadas.

En cuanto al derecho, arguye que no existe arbitrariedad o ilegalidad en el obrar del Banco en atención a que no fue su conducta la que vulnera el derecho de propiedad de la actora.

Por otra parte, señala que en la especie no existe un derecho indubitado que pueda ser cautelado mediante la presente acción dado que es materia de prueba el eventual incumplimiento del Banco de su obligación de resguardar debidamente los dineros de la recurrente.

Refiere también que la controversia de autos no se condice con el carácter extraordinario del recurso de protección y que la supuesta conducta ilegal o arbitraria que lo funda tiene recursos judiciales especiales que son conocidos por los Juzgados de Policía Local de conformidad al artículo 50 de la Ley N° 19.946.

Por último, alega la extemporaneidad de la presente acción constitucional en atención a que los hechos se remontan a transacciones que fueron realizadas entre el 16 de octubre y el 13 de noviembre de 2023, lo cual dio origen a reclamos en contra del Banco, a los que éste dio respuesta.

Se trajeron los autos en relación.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, conforme a lo preceptuado en el artículo 20 de la Carta Fundamental, para la procedencia del recurso de protección, se requiere en primer término que quien la interponga sea el que por causa de actos u omisiones, arbitrarias o ilegales, sufra perturbación, privación a amenaza en el legítimo ejercicio de los derechos y garantías establecidas en el artículo 19 en los numerales que menciona a continuación. Esto es, exige que sea el titular del derecho o garantía que requiere de protección, quien la deduzca, y en el caso que lo haga un tercero a nombre de otro, es este último el que debe detentar la calidad de personalmente afectado con la acción u omisión arbitraria o ilegal que lo motiva.

SEGUNDO: Que, en cuanto a la alegación de extemporaneidad, se debe tener presente que si bien las transacciones fueron realizadas entre el 16 de octubre y el 13 de noviembre de 2023, queda en evidencia en el presente arbitrio que éste se deduce en contra de la respuesta otorgada por la entidad bancaria a la recurrente con fecha 4 de enero del año en curso – cuando la entidad bancaria da respuesta a la solicitud de revisión del reclamo 33651077-ME –. Así, la acción fue interpuesta dentro del plazo legal, motivo por el cual la alegación será desestimada.



TERCERO: Que, el acto considerado por la recurrente como ilegal y arbitrario corresponde a la no restitución de la suma de 35 unidades de fomento de conformidad con la Ley N° 21.234, conculcando el derecho de propiedad.

Por su parte, la entidad bancaria recurrida ha descartado la existencia de un acto ilegal o arbitrario toda vez que, revisados los antecedentes, se concluyó que no existió fraude en las transacciones reclamadas.

CUARTO: Que, el artículo 4° 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, robo o fraude, dispone que: *"Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2 de esta ley, el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en el plazo de treinta días hábiles siguientes al aviso.*

El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario.

En relación con las operaciones no autorizadas incluidas en el reclamo, se considerará especialmente la circunstancia de que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones sospechosas, y que exista constancia de su recepción por parte del usuario, conforme al contrato de prestación de servicios financieros correspondiente.

Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso conforme a lo previsto en el artículo 2 de esta ley.

En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre.

El solo registro de las operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que esta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito".

A su turno, el artículo 5° de la Ley en comento establece, en lo pertinente, que: *"El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento.*

Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el



inciso precedente. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguiente, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2.

Si en el plazo anterior, el emisor recopilara antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna del domicilio del usuario”.

QUINTO: Que, para establecer si el Banco recurrido ha incurrido en un acto ilegal o arbitrario, es menester analizar si dio cumplimiento a lo dispuesto en la referida Ley. En la especie, la entidad bancaria informa que no hubo fraude por tratarse de operaciones que habrían sido consentidas por la recurrente. Sin embargo, de manera categórica ésta ha señalado que no autorizó las transacciones, realizó el reclamo correspondiente e indicó que su tarjeta había sido clonada, hipótesis que se encuentra precisamente reconocida en la Ley N°21.234.

SEXTO: Que, resultando aplicable el procedimiento referido en la normativa citada, se constata que el Banco recurrido no ha dado cuenta ante esta Corte del cumplimiento de las obligaciones que le impone la referida Ley, pues no acreditó de modo alguno haber efectuado el abono hasta el tope de 35 unidades de fomento aludidas en la norma, como tampoco demostró el haber acudido ante el Juzgado de Policía Local para ejercer las acciones que emanan de dicha legislación, a fin de obtener un pronunciamiento en relación a la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, tal como lo ha establecido la Excm. Corte Suprema por sentencia de siete de julio de dos mil veintiuno, pronunciada en la causa Rol N°40.834-2021.

SÉPTIMO: Que, con lo razonado, cabe concluir que el Banco ha incurrido en una actuación ilegal al no haberse sometido al procedimiento en comento, motivo por el que el presente recurso debe ser acogido.

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 Excm. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, se resuelve:

Que **SE ACOGE** el recurso de protección interpuesto por en contra del Banco del Estado de Chile, sólo en cuanto se ordena al recurrido que deberá restituir a la actora la suma correspondiente hasta el tope de 35 unidades de fomento reembolsables a todo evento, dentro del plazo de 5 días hábiles desde que la sentencia quede ejecutoriada.



Regístrese, notifíquese y archívese si no se apelare.

Rol N° 28-2024 Protección.



Marco Antonio Flores Leyton

Ministro

Corte de Apelaciones

Quince de febrero de dos mil veinticuatro
15:08 UTC-3



Juana Rosa Ríos Meza

Ministro

Corte de Apelaciones

Quince de febrero de dos mil veinticuatro
15:06 UTC-3



Sandra Inés Negretti Castro

Abogado

Corte de Apelaciones

Quince de febrero de dos mil veinticuatro
15:16 UTC-3



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: WXVXXLTBFWX

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Arica integrada por los Ministros (as) Marco Antonio Flores L., Juana Rosa Rios M. y Abogada Integrante Sandra Negretti C. Arica, quince de febrero de dos mil veinticuatro.

En Arica, a quince de febrero de dos mil veinticuatro, 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>

Código: WXVXXLTBFWX