

Iquique, trece de enero de dos mil veinticinco.

**VISTO:**

Comparece don **Patricio Martínez Fuentes**, abogado, quien deduce acción constitucional de protección en contra de **Banco del Estado de Chile**, por el acto arbitrario e ilegal consistente en proceder al cierre del caso N°52357221, vulnerando con ello las garantías constitucionales consagradas en los numerales 3, inciso 5° y 24° del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Refiere que es titular de la Cuenta RUT N°10353281 del Banco recurrido y que el 12 de septiembre de 2024 fue víctima de fraude bancario. Sin su autorización, se habrían realizado varias transferencias y cargos electrónicos desde su cuenta, totalizando \$1.511.190.-. Ese mismo día, el recurrente contactó al banco para activar los protocolos de bloqueo de productos bancarios y el 13 de septiembre de 2024 presentó la denuncia correspondiente ante Carabineros (Parte N.º 3.720), asignándosele el RUC: 2401104984-9 por la Fiscalía Local de Iquique. Posteriormente, el 23 de septiembre de 2024, envió por correo electrónico al recurrido todos los antecedentes requeridos para el trámite del caso N° 52357221, incluyendo la declaración jurada simple, copia de su cédula de identidad y la denuncia policial, siguiendo las indicaciones proporcionadas por el banco. Pese a ello, el 28 de octubre de 2024, al no recibir respuesta, reiteró su consulta por correo electrónico y acudió personalmente a una sucursal del banco, obteniendo respuestas imprecisas sobre el estado del caso. Finalmente, el 04 de noviembre de 2024, el banco notificó al recurrente el cierre del caso argumentando que la declaración jurada no había sido "completada correctamente" dentro del plazo de 30 días hábiles, aunque no había comunicado previamente esta supuesta deficiencia ni otorgado oportunidad alguna para subsanarla.

Afirma que el banco interpretó de manera restrictiva las disposiciones de la Ley N.º 20.009, que regula los procedimientos para la restitución de fondos defraudados, aplicando requisitos y plazos no contemplados en la normativa. Esta situación refleja la falta de diligencia de la recurrida en el manejo del caso y en la comunicación con el recurrente.

Estima que el cierre del caso por parte del recurrido constituye un acto arbitrario e ilegal al imponer requisitos y plazos no contemplados en la normativa aplicable, específicamente la Ley N.º 20.009. Esta ley obliga al banco a restituir los fondos una vez que el usuario presenta la denuncia penal y la declaración jurada. En este caso, el banco rechazó el reclamo del recurrente basándose en supuestos





defectos en un formato tipo de declaración jurada proporcionado por la misma entidad, sin ofrecer al usuario la oportunidad de subsanar estos supuestos errores ni notificar adecuadamente dicha situación. Por lo demás la normativa vigente no contempla el "cierre del caso" como consecuencia de errores en una declaración jurada, menos aun cuando dicha declaración fue completada conforme al formato proporcionado por el banco.

Así mismo, la falta de comunicación oportuna y adecuada por parte del banco demuestra una deficiencia grave en el manejo del reclamo, violando el deber de diligencia exigido a las entidades bancarias para proteger a sus clientes en casos de fraude. Este proceder refleja un acto arbitrario e ilegal que excede las facultades legales de la recurrida y afecta gravemente las garantías constitucionales del recurrente.

Pide se ordene a la recurrida que le dé la tramitación que corresponde al reclamo presentado por su parte y que proceda a la restitución de los fondos defraudados en la suma de \$1.511.190.- o las medidas que esta Corte estime conforme en derecho, con costas. Acompaña documentos.

**Evacúa informe doña Daniela Trincado Barboza**, abogada, en representación de la recurrida Banco del Estado de Chile, solicitando el rechazo de la acción cautelar.

Explica que recurrente notificó al banco sobre operaciones desconocidas en su cuenta. Aunque presentó una Declaración Jurada, los montos reclamados no coincidían con las transacciones detalladas. Esto llevó al rechazo del reclamo por incumplir los requisitos mínimos establecidos en la Ley N°20.009, como información precisa y congruente. El banco informó al recurrente y cerró el caso por invalidez de la declaración.

Afirma que la decisión de no restituir los fondos reclamados está respaldada por la ley y los actos del recurrente, quien no cumplió con los requisitos necesarios en su declaración. Añade que el 1 de octubre de 2024 fue notificado acerca de la incongruencia en el monto declarado en su declaración jurada y, pese a ello, el recurrente no presentó documentación válida que subsanara dicha situación, lo que trajo como consecuencia que con fecha 4 de noviembre pasado se cerrara el caso por "declaración jurada inválida". Por lo tanto, la actuación del banco no puede calificarse como arbitraria ni ilegal.

Argumenta que el recurso de protección no es el medio adecuado para resolver esta controversia, ya que el caso trasciende la finalidad cautelar de esta





**PODER JUDICIAL**  
REPUBLICA DE CHILE  
CORTE DE APELACIONES DE IQUIQUE

acción y existen procedimientos legales específicos, como los establecidos en la Ley N°20.009, que son más adecuados para abordar el conflicto.

Concluye que no se ha vulnerado ningún derecho constitucional del recurrente, ya que la negativa del banco se basa en prerrogativas legales y un análisis exhaustivo. Por tanto, se solicita el rechazo del recurso de protección debido a la falta de méritos en los argumentos del recurrente. Acompaña la documentación mencionada en el otrosí de su informe.

Se trajeron los autos en relación.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción constitucional de urgencia, de naturaleza autónoma, 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 que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio. Por consiguiente, resulta requisito indispensable para la acción de protección la existencia de un acto u omisión ilegal –esto es, contrario a la ley– o arbitrario –es decir, producto del mero capricho de quien incurre en él– y que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías constitucionales protegidas, consideración que resulta básica para el análisis y la decisión del recurso que se ha interpuesto.

**SEGUNDO:** Que del tenor del recurso se deduce que el actor censura el actuar negligente de Banco del Estado, por no tramitar el reclamo presentado a propósito de operaciones fraudulentas en su Cuenta Rut.

**TERCERO:** Que del mérito de los antecedentes acompañados por las partes, valorados según las reglas de la sana crítica, se puede establecer un actuar arbitrario de la institución recurrida, desde que el error que reprocha en la redacción de la declaración jurada es mínimo – una quinta transacción donde el recurrente señaló el monto de \$462.200, cuya cifra correcta era \$461.200 -, pudiendo haberse adoptado otro tipo de actos previos a adoptar la decisión de cierre del caso, situación que torna en arbitrario el actuar de la entidad recurrida al carecer de proporcionalidad y razonabilidad conforme a la envergadura del error incurrido por el recurrente.

**CUARTO:** Que, en ese sentido, al realizarse aquella actuación arbitraria, esta conlleva una conculcación a las garantías fundamentales esgrimidas por el



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

Código: HLSNXSVKGUE



**PODER JUDICIAL**  
REPUBLICA DE CHILE  
CORTE DE APELACIONES DE IQUIQUE

recurrente, ya que impidió al actor el ejercicio legítimo de sus derechos fundamentales.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo previsto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **SE ACOGE** el recurso deducido por Patricio Martínez Fuentes en contra de Banco del Estado de Chile, **solo en cuanto** la institución recurrida deberá dar curso al reclamo formulado, considerando como datos correctos de las transacciones desconocidas los mencionados en el presente recurso.

Regístrese, comuníquese y en su oportunidad, archívese.

**Rol Corte N° 1383-2024 Protección.**



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

Código: HLSNXSVKGUE

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Iquique integrada por Ministro Presidente Pedro Nemesio Guiza G., Ministro Andres Alejandro Provoste V. y Ministro Suplente Francisco Javier Berrios V. Iquique, trece de enero de dos mil veinticinco.

En Iquique, a trece de enero de dos mil veinticinco, 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: HLSNXSVKGUE