

Arica, veintitrés de julio de dos mil veinticuatro.

VISTO:

Compareció **CARMEN DEL ROSARIO GARCÍA SEPULVEDA**, cédula nacional de identidad N°6.757.537-7, Empresaria en el rubro de venta comercial de productos de primera necesidad, y dedujo recurso de protección en contra de **BANCO ESTADO DE CHILE**, representada legalmente por su Subgerente Regional Arica y Parinacota don **MARCO ANTONIO GAJARDO RECABARREN**, cédula nacional de identidad N°12.475.806-8, ambos con domicilio en calle 21 de Mayo N°228, comuna y ciudad de Arica, por la conducta ilegal y arbitraria consistente en la negativa a restituir los montos económicos fraudulentamente girados en la cuenta corriente N°100086190, de la cual es titular, en vulneración a la garantía constitucional del artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República.

Señala ser cliente del Banco Estado de Chile y titular de la cuenta corriente N.º 100086190. Que, el día 30 de mayo del año en curso 2024, alrededor de las 08:30 horas, procedió a ingresar a la aplicación móvil del Banco, con el propósito de realizar una transferencia y al acceder a la plataforma bancaria, se percató que se había realizado un descuento con cargo a su cuenta corriente, por la suma de \$34.000.000, operación bancaria que no fue autorizada ni consentida.

Indica que de manera inmediata y, alrededor de las 09:00 horas de ese mismo día, se apersonó en la sucursal del Banco ubicada en calle 21 de mayo N° 228 de esta ciudad, solicitando de manera urgente una reunión con el Subgerente de la sucursal bancaria, siendo atendida por don Marco Gajardo Recabarren, quien no tuvo una explicación clara y razonable de la situación que le afectaba y en horas posteriores se le informa la dinámica del fraude del que fue objeto, el cual consistió en que, con fecha 29 de mayo de 2024 una tercera persona, respecto de quien ignora su identidad, concurrió a la sucursal del banco recurrido, pero en la comuna de Pirque, Región Metropolitana, y mediante la utilización de un instrumento desconocido hasta la fecha y respecto el cual la recurrida se ha negado a proporcionar, se procede a realizar una operación bancaria retirando en caja de manera presencial, por la cantidad de **\$34.000.000** desde su cuenta corriente.

Sostiene que se entrevistó con la ejecutiva del Banco recurrido, doña María Alejandra Arancibia Prez, quien le indicó que no recibió ningún tipo de alerta o notificación respecto de la operación bancaria que consideró los \$34.000.000, siendo que corresponde por protocolo proceder a la comunicación del cliente para fines de autorizar la ejecución de cualquier movimiento bancario, más aún, considerando la cuantía en comento, por otro lado, el Banco recurrido le informó que no tiene registro alguno del supuesto instrumento que se utilizó para cometer el fraude, siendo manifiesto el actuar negligente del Banco recurrido, en el sentido que su sistema de seguridad fue totalmente vulnerado y, además no se



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

Código: DTCWXXXRUY

cumplieron con los protocolos mínimos de comunicación y notificación necesarios para contar con la autorización del titular de la respectiva cuenta bancaria. Dichas deficiencias cuyo origen radican únicamente en la conducta omisiva y desprolija del Banco recurrido, permitió por consecuencia la ejecución del fraude.

Refiere que a la luz de los acontecimientos, siendo evidente que la dinámica de como ocurren los hechos, son constitutivos de un fraude, atendida la conducta inusual de retirar presencialmente por un tercero desconocido, una cuantiosa cantidad dineraria, a su vez, realizar dicha maniobra en otra ciudad distinta de la cual el cliente tiene su domicilio y, por medio de la utilización de un supuesto instrumento que ni siquiera el Banco y el propio cliente tienen conocimiento respecto de su formalidad y contenido, es que llamó al número de emergencias de la recurrida, denunciando de manera telefónica el fraude y solicitó el bloque de los distintos productos bancarios, registrándose el requerimiento bajo el N° 4550068, de fecha 30 de mayo del año 2024, el que de acuerdo al correo electrónico por ellos enviado la respuesta debía emitirse en un término de 10 días hábiles bancarios, a contar de la fecha de ingreso de la denuncia, es decir, tenía con plazo fatal hasta el día 14 de junio del año en curso, respuesta que hasta la fecha de esta presentación no ha entregado.

Menciona que mantiene un contrato con el Banco recurrido, vínculo contractual en virtud del cual la recurrida se ha convertido en depositario de su dinero, debiendo la institución bancaria cuidarlo, con la debida diligencia, lo que evidentemente no ha ocurrido en el caso de marras, a partir del hecho que, los medios de protección de la entidad bancaria recurrida han sido total y absolutamente ineficientes y que conforme a lo establecido en la Ley N° 21.234, debía haber restituido los fondos dentro del plazo de 5 días.

Asevera que la Ley N.º 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, no solo se aplica a fraudes informáticos, sino que también en virtud del inciso segundo del artículo 1º de la ley en comento, extiende su alcance a *“cualquier otro sistema similar dispuesto por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente”*, por lo cual, resulta plenamente aplicable al asunto en comento.

Expresa que resultando aplicable el procedimiento de la norma citada y sumado a la circunstancia que la conducta del Banco Estado, no aparece, sino que como indiferente y/o inactiva, en el sentido de no dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la ley, concluye que el Banco ha incurrido en una actuación arbitraria e ilegal lo que obliga a acoger el presente recurso. Citando jurisprudencia al efecto (Rol N° 46.870-2022 de la Excelentísima Corte Suprema).

Finalmente señala que, tal como lo han señalado los Tribunales Superiores de Justicia de manera reiterada (Roles 2.196-2018 y 17.042-2021, de la Excelentísima Corte Suprema), que ante una especie de depósito que comparte



características con el depósito irregular, en el sentido de que por medio de éste, el Banco asume la obligación de resguardar los fondos entregados por el cliente, momento en que la entidad financiera adquiere en dominio los dineros, y es obligado a restituirlos en caso de pérdida, en tanto el dinero es un bien fungibles.

Concluyendo que el Banco Estado tiene la obligación legal de asumir las pérdidas de los dineros que administra, pues al ser entregados pasan a ser parte de su patrimonio; que por la actividad específica que realizan, deben cumplir con un estándar de diligencia acorde a ella, especialmente considerando lo riesgosa que día a día se ha vuelto esta actividad; que tiene la obligación legal específica de disponer los procedimientos necesarios para prevenir fraudes y adoptar todas las medidas para repelerlos o subsanarlos al más corto plazo.

Pide se acoja la presente acción constitucional en todas sus partes y se ordene a la entidad bancaria recurrida restituir la cantidad dineraria objeto de fraude bancario por la suma de \$ 34.000.000, en un plazo no superior a 24 horas o en el plazo que esta Corte determine conforme al mérito de autos, con costas.

En su oportunidad evacuó el informe requerido la entidad bancaria recurrida y solicitando el rechazo del recurso, expuso que del tenor del recurso no es posible establecer la forma en que se habría producido el fraude y que la accionante efectuó dos reclamos y que el segundo de ellos fue respondido el 26 de junio del año en curso

Señala que la operación de giro fue efectuada presencialmente mediante mandato especial otorgado por escritura pública, sin errores en su ejecución y que la escritura pública data de 27 de mayo de 2024 en la Notaría de San Bernardo Claudio Alfonso Ortiz Cerda, el que otorgaba amplias facultades a “MENA NEIRA JORGE ANDRES 19731040-5” para operar la cuenta corriente y fue quien realizó el giro, autorizado por poder y biometría de huella exitosa.

Agrega que el giro se realizó con mandato especial vigente, previamente visado por la Fiscalía del Banco, con autenticación biométrica exitosa del mandatario Mena Neira y con su cédula vigente, en la sucursal bancaria de Pirque, quien cumplió con todos los protocolos establecidos, no existiendo responsabilidad del Banco, entendiéndose además que a contrario de lo dicho por la recurrente si ha dado la autorización para este giro.

Refiere que, de haber existido una suplantación de identidad de la recurrente, ello ocurrió en la Notaría antes señalada y no en el Banco Estado, tal como se explicó en la carta respuesta del Banco a la accionante de 26 de junio. Adicionando en dicha comunicación que es la recurrente quien en un procedimiento de lato conocimiento o ante la justicia penal la que deberá establecer la relación entre ella y el autor material de la suplantación de su persona.

Asevera que la recurrente sin exponer la forma en que se produjo el fraude ha intentado hacer aplicable de manera equivocada los artículos 4 y 5 de la Ley N°



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

Código: DTCWXXXRUY

21.235 que limita la responsabilidad de los usuarios bancarios en caso de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier tipo de sistema similar, aplicable también a los fraudes en transacciones electrónicas, cuyo no es el caso, desde que el giro reclamado se efectuó de manera presencial con mandato especial.

Asegura que tampoco es aplicable el numeral 24° del artículo 19 de la Carta Magna, por cuanto el Banco no ha realizado ningún acto u omisión arbitrario o ilegal que le hubiera provocado una privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de los derechos y garantías constitucionales de la accionante, por lo que la controversia que se suscita debe ser resuelta en un procedimiento jurisdiccional de lato conocimiento y no por esta vía constitucional, al no existir un derecho indubitado de la recurrente respecto del Banco del Estado.

Se decretó como trámite una ampliación del informe evacuado por Banco Estado, para que detallara la forma en que realiza la verificación de identidad de la recurrente y además remitir el registro de firma y huella de la misma, se tiene por cumplido el mismo con fecha 19 de julio de 2024.

De esta Ampliación se desprende y se acompañan en primer lugar imagen del registro de firma de la cliente, informe de la Fiscalía Banco Estado, copias de cédulas de identidad de mandante y mandatario y de la escritura pública presentada para el giro en la Sucursal de Pirque.

Además, se acompaña protocolo o guía para calificar los mandatos.

Esta ampliación dice relación con que la sucursal en cuestión autorizó el giro mediante la guía para calificar mandatos acompañada y que detalla el procedimiento a seguir al momento de corroborar una escritura pública con firma electrónica avanzada, el que puede y debe ser revisado y validado en línea en los sitios oficiales existentes, permitiendo así validar la integridad y veracidad del documento y en caso de no poder descargarlo se debe solicitar su validación a Fiscalía; además se establece en esta guía, los requisitos que debe tener una escritura pública, el formato o tipo de la misma, concluyendo que no se ha cometido por Banco Estado ningún acto arbitrario o ilegal que signifique la vulneración de derechos alegada.

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



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

Código: DTCWXXXRUY

de personalmente afectado con la acción u omisión arbitraria o ilegal que lo motiva.

SEGUNDO: Que, el acto considerado por la recurrente como ilegal y arbitrario corresponde a la no restitución de la suma de \$34.000.000, girados de su cuenta corriente de manera fraudulenta, pese a haber formulado requerimiento al tenor de la Ley N° 21.234.

TERCERO: Que, para resolver de manera acertada el presente recurso, es necesario tener en consideración los alcances de la Ley N° 21.234, alegada por la recurrente; norma que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, su reclamo y las formas en que la entidad bancaria debe actuar en estos casos, que incluye la restitución de los dineros.

CUARTO: Que, la aplicación de la Ley N° 21.234 se encuadra en la existencia de transacciones electrónicas, cuyo no es el caso, desde que el giro del dinero fue efectuado por caja y de manera presencial en una sucursal del Banco recurrido.

QUINTO: Que, asentado lo anterior, siendo inaplicables al presente caso las normas de la Ley N° 21.234, es necesario recordar que aun cuando el fraude se haya ejecutado mediante el uso irregular de los datos personales y de la cédula de identidad de la recurrente de autos o como en el presente caso, de un mandato especial por escritura pública, existiendo a juicio de la entidad bancaria una suplantación de identidad, no resulta posible soslayar para estos sentenciadores, que lo sustraído es dinero, bien fungible que se confunde con otros de igual poder liberatorio, con lo que resulta no sólo jurídica sino físicamente imposible sostener y menos acreditar la exacta identidad de las especies sustraídas mediante el fraude ejecutado a través de un instrumento público, sin siquiera haber efectuado un llamado de alerta a la cuenta correntista sobre la veracidad del giro de la cantidad de dinero reclamada, sobre todo si sus domicilios distan de aquellos que se registran en el Banco y que la verificación que el banco señala como exitosa solo lo fue, de acuerdo a sus protocolos, con la fotocopia de la cédula de identidad de la supuesta mandataria y el mandatario, que efectuó el retiro presencial en una sucursal del banco distinta a la que naturalmente opera la accionante, circunstancia que, unida al hecho que la cédula de identidad presentada como la de la cuentacorrentista difiere absolutamente de aquella que realmente le pertenece, tanto en su fotografía como en su firma y año de nacimiento, fuerza a concluir que el banco recurrido, dada su calidad de custodio y tenedor de los fondos depositados por la recurrente, es quien debía adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para proteger adecuadamente dichos dineros y verificar certeramente que la entrega de éstos se haga a quien corresponda, tornándose el protocolo utilizado por el banco en arbitrario, desde que ha decidido de manera unilateral excluir solamente a los mandatos por escritura pública con firma



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

Código: DTCWXXXRU Y

electrónica avanzada de la verificación del mandato mediante la comunicación con el cliente mandatario previo al giro del dinero.

SEXO: Que, en este escenario, la acción ha de prosperar pues la actuación de la recurrida, apartada del debido cuidado, ha ocasionado un perjuicio patrimonial a la actora afectando su garantía protegida en el artículo 19° numeral 24° de la Constitución Política de la República.

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**, con costas, el recurso de protección interpuesto por **CARMEN DEL ROSARIO GARCÍA SEPULVEDA** en contra del Banco del Estado de Chile, sólo en cuanto se ordena al recurrido restituir a la recurrente la suma defraudada de \$34.000.000, dentro del plazo de 5 días hábiles desde que la sentencia quede ejecutoriada, sin perjuicio de otras acciones penales, civiles y/o administrativas que se puedan adoptar para el restablecimiento del imperio del derecho.

Regístrese, notifíquese y archívese si no se apelare.

Rol N° 241-2024 Protección.



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

Código: DTCWXXXRUY

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Arica integrada por los Ministros (as) Maria Veronica Quiroz F., Jose Delgado A. y Ministro Suplente Jose Rodrigo Urrutia M. Arica, veintitres de julio de dos mil veinticuatro.

En Arica, a veintitres de julio 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: DTCWXXXRUY