

Santiago, veintiocho de diciembre de dos mil veinte.

Al escrito folio N° 153.227: estése a lo que se resolverá.

Vistos:

Se reproduce el fallo en alzada, con excepción de sus fundamentos tercero a cuarto, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

Primero: Que don José Luis de la Cruz Cárdenas dedujo recurso de protección en favor de doña Verónica Andrea Cárdenas Cardenas y contra del Banco del Estado de Chile, calificando como ilegal y arbitrario el bloqueo de sus claves de acceso al banco y de los fondos que mantiene en esa entidad bancaria. Explica que el día 14 de abril del presente año, la recurrente concurrió a las oficinas de la entidad recurrida para obtener su clave de acceso a las cuentas bancarias, negándole esa posibilidad, sin que exista una autorización judicial previa que así lo permita o una causa fundada en la ley vigente que autorice a la recurrida de actuar en la forma descrita. Afirma que la funcionaria del banco, al ser consultada por las causas de esta situación, únicamente le dijo que se trataba de "un problema interno".

Por estas razones, solicita, en definitiva, se ordene a la institución bancaria cesar con su actuación arbitraria e ilegal, poniendo a su disposición los fondos de cada una



de sus cuentas bancarias y el acceso a todos los medios y productos que ha adquirido voluntariamente con el banco.

Segundo: Que, informando la recurrida, expone que no es posible sostener que ha incurrido en un acto ilegal o arbitrario. Explica que el bloqueo se produce en cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (hoy CMF) y, particularmente, de la normativa sobre conocimiento del cliente contenida en el Capítulo 1-14 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Afirma que la recurrente se encuentra con una medida restrictiva, por existir una transferencia no reconocida reclamada por su origen por el área de fraudes. Añade que la recurrente registra un abono en su cuenta corriente por la suma de \$3.020.000 (tres millones veinte mil pesos), suma que fue inmediatamente retirada por la recurrente y hasta la fecha la actora no ha presentado ningún respaldo por esa transacción.

Tercero: Que, complementando su informe, el Banco del Estado de Chile expresa que la recurrente se encontraba impedida de operar, por una medida restrictiva que mantenía en los sistemas del banco desde el 14 de febrero de 2019, la que fue solicitada por Prevención de Fraudes Canales Electrónicos, debido a que la recurrida había recibido en una de sus cuentas un abono reclamado, por el origen de



\$3.020.000 (tres millones veinte mil pesos), sin que hasta la fecha haya realizado una Declaración de Origen de Fondos, y sin autorizar al Banco del Estado a efectuar el cargo correspondiente, para que los fondos retenidos regresen a la cuenta de origen del cliente que los reclamó, por haber sido víctima de fraude.

Añade que no existe orden judicial de retención de fondos, dado que el modelo seguido en Chile de transacciones electrónicas y la disponibilidad instantánea de fondos, las entidades bancarias y emisores de tarjetas es efectuar labores de monitoreos, seguimiento y prevención de fraude, para detectar la trazabilidad de operaciones potencialmente fraudulentas, permite a los bancos "abortar" operaciones sospechosas.

Agrega que, sin perjuicio de lo antes expuesto, el banco ha eliminado las medidas restrictivas a la recurrente, sin que a la fecha del informe tenga algún impedimento para operar sus cuentas y productos financieros, con la única salvedad que para disponer de los fondos retenidos (\$3.020.000) debe presentar la Declaración de Origen de los Fondos.

Cuarto: Que, informando el Fiscal Nacional del Ministerio Público, señala que la recurrente no registra la existencia de investigaciones formalizadas vigentes.

Quinto: Que, informando, la Unidad de Análisis Financiero, señala que de acuerdo a lo establecido en el



artículo 13 de la Ley N° 19.913, se impone a los funcionarios de la Unidad de Análisis Financiero el deber de mantener en estricto secreto las informaciones y de cualquier otro antecedente que conozca en el ejercicio de sus funciones y actividades, so pena de incurrir en el delito tipificado en el inciso 3 del mismo artículo 13.

Sexto: Que, reiteradamente, esta Corte ha expresado que el recurso de protección de garantías constitucionales, establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes consagrados en la Carta Fundamental, 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.

Séptimo: Que la entidad recurrida justifica el bloqueo de las claves y de las cuentas que la actora mantiene con la institución bancaria, en la existencia de una operación sospechosa por un monto de \$3.020.000 (tres millones veinte mil pesos), sin que la actora haya realizado hasta la fecha una declaración acerca del origen de esos fondos. Argumenta que su actuar está amparado por las normas del Capítulo 1-14 sobre Prevención del Lavado de Activo y del Financiamiento del Terrorismo de la Superintendencia de



Bancos e Instituciones Financieras párrafo I y II. En efecto, la referida normativa señala en lo pertinente que:

“Para los casos de operaciones no habituales o cuando se trate de clientes ocasionales o expuestos políticamente, el banco deberá exigir una declaración sobre el origen de los fondos, cuando corresponda a una operación que supere el umbral menor entre el definido por la Ley N°19.913 y el reglamentado internamente. Esa declaración deberá acompañarse con documentación que la sustente.

“La institución debe prevenir al cliente de su obligación de actualizar, a lo menos anualmente, los datos que varíen, según el producto o servicio de que se trate, suministrando los antecedentes correspondientes. Asimismo, esta deberá verificar y asegurarse, por los medios que estime más adecuados, que la información sobre la identificación entregada por los clientes corresponda a la realidad. Si existieren dudas sobre su veracidad o el cliente impidiere su adecuada identificación, el banco deberá evaluar el término de la relación comercial y emitir un reporte de operación sospechosa a la Unidad de Análisis Financiero.”

Octavo: Que, conforme a lo expuesto la razón del bloqueo de las claves y cuentas de la actora es su negativa a firmar el formulario de Declaración de Origen de Fondos de la transferencia no reconocida, información que la recurrente desconoce a lo menos, hasta la fecha de



presentación del recurso. Sin embargo, la recurrida, al complementar su informe a requerimiento de esta Corte, da cuenta de haber eliminado las medidas restrictivas a la recurrente, no teniendo ésta impedimento alguno para operar sus cuentas y productos financieros del Banco del Estado, manteniendo la retención de los fondos hasta que presente una Declaración de Origen de los mismos.

Noveno: Que la información dada por la recurrida es, a lo menos, contradictoria, pues en el primer informe da cuenta que esa suma fue inmediatamente retirada por la actora, sin presentar la declaración de origen respectiva, para luego informar que para disponer de los fondos retenidos debe presentar la Declaración de Origen de esos Fondos.

Décimo: Que, si bien la Unidad de Análisis Financiero estuvo impedida de informar en esta causa por las razones de reserva señaladas en el artículo 13 de la Ley N° 19.913, el artículo 32 del mismo texto legal que crea la Unidad de Análisis Financiero, señala que en la investigación de los delitos contemplados en los artículos 27 y 28 de esa ley, el Ministerio Público podrá solicitar al juez de garantía que decrete cualquier medida cautelar real que sea necesaria para evitar el uso, aprovechamiento, beneficio o destino de cualquier clase de bienes, valores o dineros provenientes de los delitos materia del proceso. Para estos efectos, y sin perjuicio de las demás facultades conferidas



por la ley, el juez podrá decretar, entre otras, la prohibición de celebrar determinados actos y contratos y su inscripción en toda clase de registros; retener en bancos o entidades financieras depósitos de cualquiera naturaleza que sean; impedir transacciones de acciones, bonos o debentures; y, en general, cuanto conduzca a evitar la conversión del provecho ilícito en actividades que oculten o disimulen su origen delictual. De esta forma, aun cuando la recurrente se encontrare bajo alguno de los supuestos descritos en la norma antes mencionada, la retención de sus fondos requiere de autorización judicial, circunstancia que no se produce en estos antecedentes, pues el informe del Ministerio Público indica que no existe investigación formalizada en contra de la actora, y tampoco una orden judicial que autorice la mencionada retención.

Undécimo: Que, de acuerdo a lo expuesto y a las normas antes reseñadas, debe concluirse que frente a la negativa de un cliente de indicar el origen de los fondos que impidieren su adecuada identificación, el banco deberá evaluar el término de la relación comercial y emitir un reporte de operación sospechosa a la Unidad de Análisis Financiero, sin que exista una norma legal o reglamentaria o una autorización judicial que habilite en este caso a la entidad recurrida para retener los fondos con la sola negativa del cliente, por lo que no queda más que calificar el actuar de la recurrida como ilegal y arbitrario, puesto



que se ha atribuido facultades de las que carece, afectando con ello directamente el debido proceso y el patrimonio de la actora, vulnerando así las garantías constitucionales consagradas en los artículos 19 N° 3 y 24 de la Carta Fundamental.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo previsto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de esta Corte sobre la materia, **se revoca** la sentencia apelada de veintiseis de mayo de dos mil veinte, dictada por la Corte de Apelaciones de Puerto Montt y, en su lugar, se declara que se acoge el recurso de protección deducido, debiendo la recurrida poner a disposición de la actora los fondos retenidos.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo de la Ministra señora Sandoval.

N° 63.073-2020.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (a) Sr. Sergio Muñoz G., Sra. María Eugenia Sandoval G., Sra. Ángela Vivanco M., y Sr. Leopoldo Llanos S., y el Ministro Suplente Sr. Jorge Zepeda A. No firman, no obstante haber concurrido al acuerdo de la causa, la Ministra señora Sandoval por estar con feriado legal y el Ministro señor Zepeda por haber terminado su periodo de suplencia. Santiago, veintiocho de diciembre de dos mil veinte.



Autoriza el Ministro de Fe de la Excma. Corte Suprema.

En Santiago, a veintiocho de diciembre de dos mil veinte,
notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución
precedente.



En Santiago, a veintiséis de diciembre de dos mil veinte, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

