

C.A. de Rancagua

Rancagua, dos de julio de dos mil veinticinco.

**VISTOS:**

Con fecha 13 de enero del año 2025, comparece don **Jorge Esteban Mena Ocares**, abogado, RUN N°11.872.279-5, con domicilio en Avenida Madero número 466, comuna de Machalí, y viene en deducir recurso de protección en contra del **Banco del Estado de Chile**, institución del giro de su denominación, RUT número 97.030.000-7, representada legalmente por don Oscar González, ignoro profesión u oficio y RUN, o quién haga sus veces o le reemplace, ambos domiciliados en Paseo Independencia número 666, comuna y ciudad de Rancagua, en virtud de los fundamentos de hecho y derecho que en su presentación expuso.

Indica que con fecha 19 de julio de 2024, se encontraba en su domicilio particular en la comuna de Machalí, cuando fue alertado alrededor de las 12:22 horas, por un mensaje de correo a su celular el cual señalaba “comprobante de giro por caja” y el texto era el siguiente: *“Le informamos que el día 19/07/2024, en la sucursal Rancagua Brasil, ubicada en Brasil 1020 de la comuna de Rancagua, se ha realizado un giro por \$39.000.000 desde su cuenta corriente N° 38900028455. En caso de consultas llámenos al 800802020. Atentamente. BancoEstado”*.

Afirma que ante esta información entregada por banco ingresó a la aplicación banco en línea de su cuenta corriente del Banco Estado viendo con sorpresa y estupor que se habían girado \$ 39.000.000.- de pesos desde su cuenta corriente. Inmediatamente se comunicó con el BancoEstado al teléfono de emergencia N° 800802020, donde dio cuenta de la situación que ocurría, quienes le confirmaron el giro del dinero presencialmente desde la sucursal de Avenida Brasil de la comuna de Rancagua. Además, realizó inmediatamente el reclamo formal, el bloqueo de la cuenta y de las claves.

Agrega que también realizó denuncia número 2162 ante Policía de Investigaciones quienes desarrollaron las primeras diligencias de investigación en el BancoEstado sucursal Brasil de Rancagua, realizando levantamiento de los documentos de cobro, identidad de la persona que había realizado el giro y levantamiento de cámaras de seguridad. De los



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

Código: PYXVXZYKNSW

antecedentes recopilados hasta ese momento, se enteró que los delincuentes habían realizado un mandato falso con sus datos personales en una notaría de Maipú y una mujer en uso de ese mandato falso habían girado desde su cuenta corriente la suma de \$ 39.000.000.- en la sucursal de Avenida Brasil de la comuna de Rancagua, sin que el banco antes de la operación realizara comunicación alguna para confirmar la existencia de este mandato o el intento de cobro. La denuncia fue remitida al Ministerio Público, específicamente a la Fiscalía Local de Rancagua, donde se tramita bajo el RUC N° 2400840375-5.

Detalla que el mismo día prestó declaración ante la Brigada de Delitos Económicos de la Policía de Investigaciones de Rancagua, dando cuenta de la sustracción del dinero y autorizó el levantamiento del secreto bancario y dio muestras caligráficas, solicitando diligencias de investigación que fueron ratificadas por Fiscalía. Ese mismo día se realizaron denuncias ante SERNAC y CMF dando cuenta de la sustracción, las cuales acogieron a trámite los reclamos contra BancoEstado. Al día siguiente, concurrió al BancoEstado donde se entrevistó con el agente regional Carlos Martin, quien le informa que se estaba realizando una investigación interna en el BancoEstado, debido a lo irregular de la situación y todos los antecedentes de esa investigación fueron derivados a Fiscalía del Banco a Santiago junto a su reclamo, indicándole que el banco le informaría acerca del resultado del reclamo.

Añade que posteriormente, tomó contacto con su ejecutivo de cuentas del Banco Estado, sucursal de la comuna de Peumo, don Juan Pablo Castro Pizarro, quien le señala que el banco nunca le dio cuenta a él como su ejecutivo, de la existencia de este mandato para validarlo, y que de haberlo reportado éste se habría comunicado con éste y así validar o rechazar el supuesto poder.

Relata que con fecha 29 de agosto de 2024, recibe una comunicación del Banco Estado, donde se le informa que su caso aún se encuentra pendiente de resolución y con investigación en curso y que recibiría una respuesta a la brevedad, y que los antecedentes los mantenía en investigación el analista del BancoEstado don Agustín Bascoli Postigo.



Con fecha 3 de septiembre de 2024 se recibe informe policial de Brigada de Delitos Económicos de Policía de Investigaciones de Rancagua N° 2647, donde se logra determinar la dinámica del fraude y responsabilidad de terceros. En el informe se establece que el mandato especial falso fue confeccionado en la 24° Notaría de Maipú por el Notario Interino Christian Abarca Encina, cuyo repertorio es el N° 1556, de fecha 2 de julio de 2024, donde se establece que una persona con documento de identidad falsificado a su nombre otorga el mandato especial bancario a una mujer a quien no conoce de nombre Romina Yanira Hermosilla Moraga, cédula de identidad N° 17.784.218-4.

Plantea que el mandato es falso ya que no fue suscrito por él, según pudo determinar la pericia caligráfica y documental, ya que la firma es falsa, la escritura de los números a mano alzada es falsa y el documento de identidad utilizado es falso. Además, el mandato contiene datos falsos de su identificación como su profesión y domicilio. Esta mujer utilizando el mandato falso concurre a una sucursal del BancoEstado de la comuna de La Reina, Región Metropolitana, y lo ingresa a la oficina de atención al cliente, siendo atendida por la funcionaria del Banco Estado, sucursal comuna de La Reina doña Romanet Soledad Araya Ormazábal. Ya en el ingreso y tramitación del mandato en la Sucursal den BancoEstado La Reina se pueden observar diversas irregularidades: no contiene la fecha de ingreso, no hubo contacto con el cliente, se tramita sin autorización de la jefatura y sin validación de la huella biométrica del cliente (hojas 8, 9, 10 y 11 del Informe Policial). Pese a todas las irregularidades el mandato es autorizado por Fiscalía del BancoEstado.

Añade que posteriormente, el día 19 de julio de 2024, la mujer concurre a la sucursal del BancoEstado de Avenida Brasil, comuna de Rancagua, donde hace valer el mandato falsificado y gira personalmente la suma de \$39.000.000.- desde su cuenta corriente, sin que el banco haya realizado ningún tipo de comunicación para verificar la validez del mandato, tampoco el banco informa a su ejecutivo cuentas. El banco sólo da cuenta por mail una vez concretada la operación, pudiendo haberlo hecho antes y alertarle por la misma vía. Los documentos utilizados para



retirar los dineros fueron analizados por pericias documentales y dactiloscópicas, pudiendo determinarse que la firma y huella corresponden a Romina Yanira Hermosilla Moraga.

Señala que ha intentado en forma reiterada tomar contacto con el Banco Estado para obtener una respuesta de su reclamo. Especialmente mediante correos electrónicos y de forma telefónica con el analista del Banco don Agustín Bascoli Postigo, quien sólo le contesta mediante correo el día 13 de noviembre de 2024 y responde: *“Junto con saludar, informo que su caso esta su fase final, por lo que podré entregarle nuestra respuesta formal, a más tardar en transcurso de la próxima semana. Una vez recibida, le informaré de inmediato”*. Sin embargo, hasta la fecha no se ha recibido respuesta alguna, siendo el último correo enviado por mi parte el día 7 de enero de 2025 del cual no he tenido respuesta alguna.

El Banco recurrido no ha emitido pronunciamiento alguno acerca del resultado del reclamo y la devolución de los fondos, lo que provoca un perjuicio solo reparable por la vía del presente recurso de protección, pese a la actitud de esta parte de entregar todos los antecedentes al banco que dan cuenta que no he realizado ninguna conducta que me sea imputable a título de dolo o negligencia en la sustracción de los fondos.

En definitiva, el Banco Estado no da respuesta a un reclamo efectuado hace 6 meses y pese a la evidencia dilata injustificadamente la restitución de los fondos de su propiedad de su cuenta corriente, haciendo hincapié en que de acuerdo a los antecedentes expuestos, todas las operaciones fraudulentas fueron realizadas desde el interior del Banco Estado donde existió una vulneración de sus sistemas de control y seguridad.

Argumenta que los bancos tienen algoritmos y medidas de seguridad que se activan ante movimientos o transacciones irregulares, sospechosas, no habituales, para proteger el patrimonio de sus clientes, del mismo Banco y en los casos que se deba hacer reportes a la Unidad de Análisis Financiero UAF. Situación que en el caso sub lite no ocurrió, toda vez que el banco aceptó la transferencia por altos montos a un particular que no tiene ninguna vinculación con él, sin comunicarse con el cliente como comúnmente ocurre ante operaciones poco comunes, además, la Banca,



aplica otras medidas de seguridad, como limitaciones a giros a este tipo de operaciones, estableciendo límites en cuanto al monto girado, nada ocurrió.

Previas citas legales solicita tener por interpuesta acción de protección y solicitando se acoja el recurso deducido, ordenando al recurrido la inmediata devolución de \$39.000.000.- que le fueron sustraídos, todo con expresa condena en costas.

Con fecha 24 de febrero del año en curso compareció el banco recurrido y procedió a evacuar informe planteando en primer término la extemporaneidad del recurso dado que el recurrente refiere que los hechos que motivan la interposición del recurso se produjeron el 19 de julio de 2024, esto es, en la época en la que se sustrajeron los fondos desde su cuenta. Desde entonces, ha transcurrido con creces el plazo referido por la norma antes citada para accionar por esta vía.

En subsidio y en cuanto al fondo señala que el actuar del Banco del Estado de Chile se ajusta a derecho y no constituye un actuar arbitrario e ilegal, sea por la vía de la acción o de la omisión.

Señala que la recurrente ha sido tremendamente imprecisa a la hora de establecer claramente cuál es la conducta arbitraria e ilegal denunciada en su libelo de protección. Todo el entramado de argumentos parece, más bien, apuntar al hecho de querer obtener la restitución de los fondos pagados con un mandato falso, que es lo que se refleja en el petitorio del recurso; pero por otra parte dedica un acápite completo a declarar que la falta de respuesta de su reclamo es el verdadero hecho arbitrario e ilegal -que presupone debería ser a todo evento favorable para este-.

Contrario a lo afirmado por el recurrente, asegura que su representada sí verificó la identidad de la supuesta mandataria con su cédula de identidad y biométricamente, algo que resulta usual para quien afirme actuar en representación de otro. En ese orden de ideas, el Banco del Estado de Chile, al pagar los \$39.000.000.- a la mandataria antes referida, dio cumplimiento a su Protocolo Interno dispuesto para todos los mandatos que constan en documentos con firma electrónica avanzada (FEA) del Notario Público, no solo a través de la verificación del CVE (Código de Verificación Electrónica) en el repositorio digital correspondiente



(www.fojas.cl u otro) sino que el propio certificado de firma electrónica avanzada a que refiere la definición contenida en el literal d) del artículo 2 de la Ley 19.799; verificación que corresponde al control que se efectúa a la autenticidad de los documentos, en virtud de la propia función notarial con respecto a dar fe respecto de la identidad de los firmantes.

Luego, entender como lo hace el recurrente y aparentemente la investigación penal de los hechos que se requeriría una verificación adicional, importa sostener que se requiere contar con un “segundo mandato”, ahora “por otros medios de contacto” de lo cual se sigue que lo que está en juego es la fe pública notarial, cuestionando su sentido.

Argumenta que los hechos descritos en el recurso de protección, y en particular sus peticiones concretas, exceden las materias que deben ser conocidas por el presente recurso, atendida su naturaleza cautelar. Lo anterior tiene un impacto evidente para esta acción de protección, puesto que se está resolviendo la comisión de un delito de fraude notarial por la vía de un recurso de protección, en que tal como se ha señalado no existe un derecho indubitado que pueda ser resuelto por esta vía, sino que por un juicio penal o civil de lato conocimiento. Es el Notario Público quien dio fe, tal como se expresa en su atestado, de haberse cumplido con las formalidades legales, esto es, de la verificación de la identidad de las personas que figuran suscribiendo la escritura pública de mandato y del contenido, o más bien, lo que éstas expresaron al extender dicho instrumento público.

Por otra parte, el recurrente ya indicó que dejó la situación en manos de los distintos intervinientes que forman parte de un proceso penal, más concretamente en manos de la Fiscalía Local de Rancagua, por lo que resulta esperable que sea esta investigación de carácter penal la que determine las responsabilidades de quienes han sido señalados como responsables. ¿O es que el solo mérito de la investigación y afirmaciones de la recurrente resultan suficientes?

Se ordenó traer los autos en relación.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**



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

Código: PYXVXZYKNSW

**PRIMERO:** Que el recurso de protección ha sido instituido por el constituyente como una acción de urgencia destinada a evitar las posibles consecuencias dañosas derivadas de acciones u omisiones arbitrarias o ilegales, que produzcan privación, perturbación o amenaza de alguna o algunas garantías constitucionales expresamente señaladas en la Constitución Política de la República, a fin de restablecer el imperio del derecho y otorgar la debida protección a quien pueda resultar afectado.

**SEGUNDO:** Que el acto ilegal y arbitrario que el actor reprocha de la institución bancaria recurrida, está dado por su falta de pronunciamiento acerca del resultado de su reclamo y la consecuente devolución de los fondos de su cuenta corriente, que le fueron sustraídos mediante fraude bancario, todo lo cual provoca un perjuicio solo reparable por la vía del presente recurso de protección, vulnerando con ello las garantías del artículo 19 N° 1 y 24 de la Constitución Política de la República.

**TERCERO:** Que por su parte la recurrida solicitó el rechazo del recurso, alegando en primer término la extemporaneidad de la acción, agregando en cuanto al fondo que el Banco no ha actuado en forma arbitraria e ilegal, sea con ocasión de su proceder frente a un supuesto mandatario, como respecto de la negativa a restituir una suma de dinero, sin declaración previa, aseverando que la vía idónea para reclamar una restitución no es esta vía cautelar, máxime si consideramos que el petitorio del recurso ni siquiera lo oculta: existe envuelta una verdadera pretensión declarativa en la acción de protección.

**CUARTO:** Que, en referencia a la excepción de extemporaneidad, basta señalar que atendido que los hechos vulneratorios consisten en la falta de respuesta y restitución de fondos por parte del banco recurrido, cabe tener presente que el recurrente establece como fecha de su último requerimiento al Banco el día 7 de enero de 2025, sin que a esa fecha se le haya dado respuesta alguna de su reclamo, por lo que teniendo presente que el recurso fue deducido el 13 de enero del año en curso, éste lo fue dentro de plazo, lo que justifica rechazar la excepción de extemporaneidad opuesta por el Banco recurrido.



**QUINTO:** Que, en cuanto al fondo, del mérito de las presentaciones de las partes y particular del petitorio de la acción de protección, es posible concluir que la controversia radica principalmente en que la recurrida se encontraría dilatando de forma injustificada la resolución del reclamo hecho valer por el actor y que concluiría -a su entender- en la devolución de los fondos que le fueron sustraídos fraudulentamente desde su cuenta corriente con fecha 19 de julio de 2024.

De esto se sigue que el presente recurso no puede ser resuelto mediante la presente acción, ya que ésta no constituye una instancia de declaración de derechos, sino que de protección de aquellos que, siendo preexistentes e indubitados, se encuentren afectados por alguna acción u omisión ilegal o arbitraria y, por ende, en situación de ser amparados, los que deberán ser conocimiento de los tribunales ordinarios de justicia mediante las respectivas acciones ordinarias y declarativas que las partes estimen procedentes, especialmente cuando amén de lo señalado por el propio actor, sabemos que se encuentra vigente un procedimiento penal bajo el RUC N° 2400840375-5.

En efecto, se encuentra discutida la responsabilidad del Banco recurrido en el fraude de que fue objeto el recurrente, y como consecuencia de ello, si le corresponde a éste la devolución de la suma de dineros giradas, cuestiones que deben ser debatidas y resultas en un procedimiento de lato conocimiento, según ya se dijo.

Por estas consideraciones, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema, sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, se resuelve:

**I.-** Que **se rechaza** la excepción de extemporaneidad deducida por la recurrida.

**II.-** Que, **se rechaza**, sin costas, el recurso deducido por don Jorge Esteban Mena Ocares, en contra del Banco del Estado de Chile.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

**Rol I. Corte 59-2025 Protección.**



Se deja constancia que esta sentencia no reúne los presupuestos del Acta 44-2022 de la Excma. Corte Suprema para ser anonimizada.



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

Código: PYXVXZYKNSW

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Rancagua integrada por Ministro Michel Anthony Gonzalez C., Fiscal Judicial Alvaro Javier Martinez A. y Abogado Integrante Jaime Lobos S. Rancagua, dos de julio de dos mil veinticinco.

En Rancagua, a dos de julio 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: PYXVXZYKNSW