

C.A. de Temuco

Temuco, veintitrés de junio de dos mil veinticinco.

VISTOS:

Con fecha 31 de diciembre de 2024, comparece don Gustavo Patricio Villegas Mansilla, abogado, en representación de don **Luis Gonzalo Villalobos Abarca**, e interpone recurso de protección en contra del **Banco del Estado de Chile**, fundado en actos que estima ilegales y arbitrarios, que habrían afectado su garantía constitucional del artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República, esto es, el derecho de propiedad.

Señala que mantiene la cuenta corriente N° 63300001191 en la referida entidad bancaria, en la cual desde el 06 de junio de 2024 comenzaron a registrarse múltiples operaciones no reconocidas, consistentes en transferencias electrónicas, giros y compras mediante tarjetas digitales, por montos acumulados que alcanzan los \$720.430, sin contar los cargos por intereses, impuestos y comisiones generados por uso no autorizado de su línea de crédito, que ascienden a otros \$114.991. Indica que dichos movimientos se produjeron sin que mantuviera tarjeta de débito activa desde fines del año 2022.

Relata que realizó sucesivos reclamos formales ante BancoEstado, presentando antecedentes como cartolas bancarias, denuncias, declaraciones juradas y constancias policiales, sin obtener respuesta satisfactoria. Explica que sus requerimientos eran cerrados por “falta de antecedentes”, sin precisarse nunca qué documentos debían subsanarse, frustrando con ello el acceso efectivo a una solución. Reitera que incluso en momentos en que la cuenta se hallaba bloqueada, continuaron registrándose operaciones fraudulentas.



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

Código: PXMGXYQFRSX

Afirma que los hechos le provocaron un perjuicio económico directo y la pérdida del control sobre sus fondos bancarios, afectando gravemente su derecho de propiedad. Además, el 30 de diciembre de 2024 recibió notificación por correo electrónico del cierre unilateral de su cuenta corriente, decisión que estima injustificada, adoptada sin resolución previa de los reclamos formulados, sin indicar motivo ni causal alguna y sin que se declare expresamente que no se le cobrarán cargos a la línea de crédito que él no ha efectuado y por los cuales reclamó, lo que agrava la afectación patrimonial y vulnera la confianza legítima en el actuar de la institución financiera.

Solicita que se declare que el Banco del Estado ha vulnerado su garantía constitucional del artículo 19 N° 24, se deje sin efecto el cierre de su cuenta, se ordene la devolución de los montos descontados sin autorización y se excluyan o retiren todos los cargos realizados por terceros a fin que se refleje únicamente los cargos efectuados por el cuentacorrentista y se adopten las medidas necesarias para resguardar sus productos financieros.

Declarado admisible el recurso, se decretó orden de no innovar sólo en cuanto se dispuso la suspensión del cierre de la cuenta corriente mientras se resuelve el recurso.

Evacuando el informe respectivo, comparece el Banco del Estado de Chile, representado por la abogada doña Nicolle Mauren Castro Acuña, quien solicita el rechazo del recurso, señalando que no ha existido ilegalidad ni arbitrariedad en su actuar. Indica que, tras el primer aviso de operaciones no reconocidas efectuado por el actor el día 26 de julio de 2024, se le instruyó para presentar la declaración jurada exigida por el artículo 4° de la Ley N° 20.009, lo que hizo el 13 de agosto siguiente, procediendo inmediatamente al bloqueo de los productos bancarios.



Sin embargo, sostiene que el documento presentado no identificaba de manera precisa el producto afectado, omisión que impidió dar curso al procedimiento administrativo de restitución. En consecuencia, el caso fue cerrado el 9 de septiembre de 2024, luego de comunicar la deficiencia al cliente vía correo electrónico con fecha 20 de agosto, sin que el recurrente subsanara dicha situación.

El banco añade que el recurso de protección no es la vía idónea para discutir este tipo de controversias, ya que la Ley N° 20.009 establece un procedimiento específico para obtener la restitución de fondos en casos de fraude bancario, el cual requiere el cumplimiento de requisitos formales que no se habrían verificado en la especie.

Se trajeron los autos en relación, procediendo a la vista del recurso en la audiencia del pasado 2 de junio, quedando la causa en estado de acuerdo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que comparece don Luis Gonzalo Villalobos Abarca, deduciendo acción de protección en contra del Banco del Estado de Chile, fundado en diversos actos que estima ilegales y arbitrarios, consistentes, por una parte, en la falta de solución ante operaciones bancarias no reconocidas en su cuenta corriente N° 63300001191, y por otra, en el cierre unilateral de dicha cuenta, lo que estima vulnera su derecho de propiedad consagrado en el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República.

SEGUNDO: Que el recurso de protección tiene por finalidad cautelar derechos fundamentales cuando estos se ven afectados por actos u omisiones ilegales o arbitrarios que impidan, perturben o amenacen su ejercicio legítimo, exigiendo que el derecho afectado sea indubitado, y que la acción constitucional constituya una vía eficaz e idónea para su resguardo inmediato.



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

Código: PXMGXYQFRSX

TERCERO: Que en lo relativo a las operaciones no reconocidas por el recurrente, consta del propio informe del banco recurrido que, tras el aviso del actor de fecha 26 de julio de 2024, se le requirió la presentación de una declaración jurada, conforme a lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley N° 20.009, la que fue ingresada con fecha 13 de agosto siguiente, pero carente —según el informe— de la identificación precisa del producto afectado, requisito necesario para dar curso al procedimiento administrativo de restitución. En atención a tal omisión, el expediente fue cerrado, informándose dicha decisión por correo electrónico de 20 de agosto del mismo año.

CUARTO: Que dicha circunstancia, esto es, la falta de cumplimiento íntegro de los requisitos formales exigidos por la normativa especial, impide que esta Corte pueda estimar la existencia de una conducta arbitraria o ilegal en el actuar del banco en este aspecto, por lo que el recurso será rechazado en cuanto a este primer capítulo de impugnación, sin perjuicio del derecho del actor para recurrir ante la sede jurisdiccional competente, o reintentar el procedimiento correspondiente ante el mismo banco, cumpliendo las exigencias legales previstas al efecto.

QUINTO: Que en cuanto al cierre de la cuenta corriente del actor, consta que mediante correo electrónico de fecha 30 de diciembre de 2024, el banco comunicó la decisión de cerrar unilateralmente dicha cuenta, señalando únicamente que “BancoEstado ha resuelto el cierre de la cuenta corriente N° 63300001191 de la cual usted es titular, de conformidad a la facultad dispuesta en el Contrato de Cuenta Corriente” y detallando el procedimiento que se inicia tras el cierre, sin especificar de modo alguno las razones concretas, objetivas o particulares que motivaron el ejercicio de dicha facultad respecto del actor.



SEXTO: Que si bien la entidad financiera se encuentra facultada para poner término a productos bancarios en virtud de los contratos suscritos y conforme a sus políticas internas, tal decisión, en tanto proviene de un órgano que administra bienes ajenos y afecta el ejercicio de derechos económicos fundamentales, debe observar un estándar mínimo de justificación al menos en cuanto a comunicar al recurrente los motivos específicos del cierre, de modo que pueda ejercer en forma efectiva su defensa o cuestionar su procedencia.

SÉPTIMO: Que la falta de motivación individualizada de la decisión comunicada por el banco, en los términos en que consta en el correo electrónico referido, implica una afectación ilegítima del derecho de propiedad del recurrente, en la medida en que impide comprender las razones concretas que justifican el término unilateral del vínculo contractual vigente al momento de los hechos, privándolo de acceso a los fondos, medios de pago y servicios asociados a su cuenta corriente, sin posibilidad real de respuesta ni reclamo específico.

OCTAVO: Que, en consecuencia, la acción será acogida solo en cuanto se deja sin efecto el cierre de la cuenta corriente informado mediante correo electrónico de 30 de diciembre de 2024, por haberse ejecutado dicho acto sin la debida fundamentación, sin perjuicio de que, en caso de perseverar el banco en su decisión, cumpla con emitir una nueva comunicación que cumpla con los estándares de motivación exigibles en resguardo de los derechos del cliente.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República, y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre tramitación del recurso de protección de garantías constitucionales, **SE ACOGE**, sin costas, el recurso de protección deducido por don Luis Gonzalo Villalobos Abarca en contra de Banco Estado, sólo en cuanto se deja sin efecto el cierre de la cuenta corriente N° 63300001191,



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

Código: PXMGXYQFRSX

comunicado por la recurrida mediante correo electrónico de fecha 30 de diciembre de 2024.

Regístrese, y archívese, en su oportunidad.

Redacción cargo del Abogado Integrante Sr. Cristian Carvajal de Vicenzi.

NºProtección-9577-2024. (csd)



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

Código: PXMGXYQFRSX

Proveído por la Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Temuco integrada por su Presidente Ministro Sr. Carlos Gutiérrez Zavala, Fiscal Judicial Sr. Juan Santana Soto y abogado integrante Sr. Cristian Carvajal de Vicenzi. Se deja constancia que el Fiscal Judicial Sr. Juan Santana Soto y el abogado integrante Sr. Cristian Carvajal de Vicenzi, no firman la sentencia que antecede, no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo de la presente causa, por encontrarse ausentes.

En Temuco, a veintitres de junio 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: PXMGXYQFRSX