

C.A. de Concepción

shp

Concepción, treinta de mayo de dos mil veinticinco.

VISTO:

Comparece Carolina Villagra Pavés, abogada, en representación de NIGER IGOR ARANEDA CHANDIA, domiciliado en Avenida Torreones Oeste número 1872, casa número 16, Concepción, e interpone recurso de protección en contra de BANCO ESTADO DE CHILE, representado legalmente por Daniel Hojman Trujillo, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Santiago, Región Metropolitana, por actos que califica de ilegales y arbitrarios, vulneratorios de las garantías del artículo 19 N° 1, N° 23 y N° 24 de la Constitución Política de la Republica. Es cliente del Banco con productos bancarios que son Cuenta Corriente N° 53900100180, Cuenta RUT 15.943.908-9 y Cuenta de Ahorro a la Vivienda. El caso se origina en un fraude bancario sufrido por el demandante, quien habría sido víctima de una estafa telefónica el 12 y 13 de septiembre de 2024, en que un tercero, haciéndose pasar por ejecutivo del banco y con información personal sensible, lo indujo a entregar datos de seguridad, concretamente que digite su clave BE-PASS en su teléfono, lo que permitió la solicitud fraudulenta de un crédito de consumo por aproximadamente \$ 17.180.000 y la realización de múltiples transferencias por un total cercano a \$6.000.000 desde sus cuentas. El recurrente acusa al Banco Estado de no implementar los protocolos de seguridad exigidos por la normativa vigente, y no alertar sobre movimientos inusuales, facilitando así el fraude. A pesar de las denuncias presentadas ante el Ministerio Público, SERNAC y la Comisión para el Mercado Financiero, el banco continuó cobrando las cuotas del crédito fraudulento, afectando gravemente el patrimonio y la salud mental del recurrente y su familia. Además, el Banco recurrido solicitó ante el Juzgado de Policía Local la suspensión del pago al cliente conforme a la Ley 20.009, argumentando incorrectamente que los fondos se transfirieron a una cuenta de su propiedad. Pide se acoja íntegramente este recurso, ordenando al Banco recurrido reintegrar de



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

Código: JNLXXVTBVF

inmediato el patrimonio del recurrente, y se deje sin efecto el Crédito de Consumo que no fue solicitado por el recurrente, o bien la medida que esta Corte determine pertinente; ordenar la abstención absoluta de publicar en el sistema financiero la deuda generada; que se ordene al Banco recurrido poniéndolos a disposición de esta Corte y del Ministerio Público todos los antecedentes que mantenga.

El recurrente refiere que interpuso reclamo formal el 13 de septiembre de 2024 en BANCO ESTADO, allí se le indica que debe acompañar la denuncia ante el Ministerio Público, la que realizó inmediatamente, causa RUC 2401114399-3. Además, ingresó un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor Nro.R2024M9488100, y también dos reclamos ante la Comisión para el mercado financiero con el código 2606726 y código 2735655. A su vez, el banco recurrido solicitó al Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción en causa ROL 11814-2024, la suspensión del pago que le corresponde en virtud de lo dispuesto en la Ley 20.009, argumentando que el Rut del recurrente es el mismo Rut al que se le transfirieron los montos defraudados, pero según consta en la cartola de movimientos bancarios, todos los montos defraudados fueron transferidos al RUT 77.143.385-5 que pertenece a la cuenta de la empresa Fintoc. SpA.

Informó por el recurrido Banco del Estado De Chile, el abogado Andrés Kuncar Oneto, pidiendo el rechazo del recurso, por ser improcedente esta acción de protección para resolver una controversia de naturaleza civil que tiene un procedimiento especial en la Ley, además no se trata de un derecho indubitado del recurrente, y por no ser efectivas las imputaciones de ilegalidad y arbitrariedad, por haber actuado conforme a la normativa legal y los protocolos internos de seguridad, y que el crédito y las transferencias bancarias se gestionaron con las claves habituales, sin vulneración de sistemas de seguridad, y que el fraude habría sido posible por la entrega de las claves por el recurrente, acciones de las que no es responsable el banco, de forma tal que en tanto no exista una sentencia que declare que se cometió un fraude, no puede suspender el cobro del crédito, por haber sido formalmente contratado. Precisa que el cliente



el 17 de septiembre de 2024, telefónicamente formuló un aviso mediante el cual desconoció haber efectuado operaciones bancarias del 12 de septiembre de 2024, además, solicitó el bloqueo de sus productos, lo que se hizo, y que se le restituyeran los montos de las transacciones desconocidas. Presentado el aviso, con la declaración jurada y la denuncia penal que exige la Ley, se inició una investigación interna, cuyo resultado, tras un análisis exhaustivo del caso, concluyó con la comunicación el 21 de octubre de 2024, que sería la suspensión de la restitución los fondos reclamados. El 08 de noviembre de 2024 se interpuso ante el 3° Juzgado de Policía Local de Concepción una medida prejudicial de suspensión judicial de cancelación de cargos o restitución de fondos regulada en el artículo 5° bis de la Ley 20.009, causa rol N°11.814-2024, la cual fue rechazada. Coincide con el recurrente en la suma que fue solicitada como crédito y agrega que los movimientos son contrarios al actuar normal de una persona que se dedica a la estafa, pues no parece razonable que, teniendo el control de las cuentas bancarias del recurrente, haga transferencias de fondos a otras cuentas de propiedad de la misma víctima estafada y deje un saldo de aproximadamente 11 millones de pesos en la cuenta, como detalla en el destino de los dineros siguientes:

- a) Cuenta bancaria del propio recurrente Níger Igor Araneda Chandía en Banco Security N° 922358017, por la suma de \$500.000.-
- b) FINTOC SpA, empresa intermediaria encargada de recibir, gestionar y transferir pagos bancarios. De allí se realizaron transferencias a la cuenta N° 922358017 del Banco Security a nombre de Níger Igor Araneda Chandía, por los siguientes montos: \$939.990.- \$999.990.-, \$799.990.-, \$939.990.-, \$249.990.-, \$99.990.- y \$399.990.- Más adelante, a folio 19 de autos, aclara que aquella cuenta no pertenece al recurrente, no obstante, una de las operaciones señaladas, fue realizada a una cuenta del Banco Falabella de la que sí es titular el recurrente.
- c) Tienda web Amo Market, Código comercio N°597044733933, por la suma de \$400.000.-, esta corresponde a la única operación que se realizó desde la Cuenta Rut del recurrente.



El recurrido afirma que todas las operaciones bancarias fueron efectuadas el 12 de septiembre de 2024 entre las 13:50 y las 14:12 horas, siendo autorizadas mediante clave de internet y clave bypass del recurrente. Aquel día, la clave de internet del recurrente fue modificada en dos ocasiones, a las 13:44 horas y posteriormente a las 14:30 horas. La primera transacción se realizó a las 13:50 horas por \$400.000.- al destinatario Tienda web Amo Market. Las siguientes operaciones desconocidas, consisten en, por una parte, el abono que se realizó a la Cuenta Corriente del recurrente por la suma de \$17.180.100.-, por el concepto de “Crédito de Consumo Internet”, autorizada con clave internet y clave bypass y por la otra, transferencia de \$500.000.- a la cuenta bancaria del Banco Security N° 922358017 a nombre del recurrente y autorizada de la misma forma que la anterior. Ambas transacciones se efectuaron a las 13:55 horas, esto es, 11 minutos después del primer cambio de clave internet (13:44 horas). Las operaciones posteriores se realizaron entre las 14:00 y 14:12 horas al destinatario FINTOC SpA, empresa intermediaria que recibe el dinero y lo transfiere a la cuenta bancaria individualizada por el cliente. Así, seis de las siete transacciones con la glosa “TEF a FINTOC SpA” tuvieron como destino final la Cuenta N°922358017 del Banco Security de un tercero, y una transferencia se realizó a una Cuenta de banco Falabella del recurrente. El recurrente no desconoció 3 operaciones que se efectuaron entre las 13:57 y las 13:58 hrs. a la cuenta 5347027333-6 por \$1.100.000, cuando ya supuestamente no tenía acceso a sus cuentas bancarias pues ya se había verificado el cambio de clave.

Informó Alejandra González Richards, abogada, en calidad de Jueza Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción, señalando que el 08 de noviembre de 2024 ingresó a dicho Tribunal, como medida prejudicial, solicitud de Banco Estado de autorización para mantener la suspensión de cancelación de cargos y/o restitución de fondos de transacciones impugnadas por Banco de Estado de Chile, asignándosele a la causa el Rol 11.814-2024, el que fue rechazado el 08 de noviembre de 2024.



También informa que el 24 de enero de 2025, el Banco Estado de Chile solicitó derechamente la suspensión de cancelación de cargos y/o restitución de fondos de las transacciones impugnadas, resolviendo no dar lugar a su tramitación por ser extemporánea su interposición, conforme a lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 5° bis de la Ley 20.009.

Informó Andrés Alejandro García Durán, Jefe División de Reclamaciones de la Comisión para el Mercado Financiero, señalando que el procedimiento iniciado con motivo del ingreso presentado por el recurrente en contra del Banco del Estado de Chile fue concluido, dándose respuesta al ciudadano el 03 de diciembre de 2024.

Informó Marcelina Collao Rojas abogada del Banco Falabella, acompañando cartola de movimientos y detalle de transferencias del día 12 de diciembre de 2024 de la cuenta corriente N° 01-808-005142-5 del recurrente.

Se trajeron los autos en relación.

CONSIDERANDO:

1° Que, en primer lugar, debe tenerse en cuenta que el recurso de protección es un instituto procesal de carácter extraordinario, establecido para restaurar el imperio del derecho cuando se han afectado derechos fundamentales garantizados por nuestra Constitución Política, por intermedio de un acto arbitrario o ilegal, que requiere, para su procedencia, la concurrencia simultánea de un conjunto de requisitos, a saber, la existencia de un acto o una omisión ilegal y arbitraria, que dicho acto viole, perturbe o amenace garantías o derechos que la Constitución Política de la República asegura a todas las personas; y finalmente, que quien lo interpone se encuentre ejerciendo un derecho indubitado y que la acción constitucional se dirija en contra de quien ha causado la conculcación de un derecho garantizado por nuestra Carta Fundamental, dentro del plazo señalado por el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema.

2° Que, cabe recordar que la normativa que regula la situación planteada en el arbitrio cautelar, se encuentra plasmada



fundamentalmente en la Ley N° 20.009, modificada por la ley N° 21.234, que establece un régimen de limitación de responsabilidad para los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío o, hurto, robo o fraude, debiendo tener presente en especial lo prescrito en los artículos 1, 4 y 5.

3° Que en el caso y respecto de las transacciones electrónicas que desconoce el recurrente, el Banco Estado, no ha cumplido todas las obligaciones que le impone la ley. Así, no acreditó haber efectuado dentro de plazo el abono exigible a todo evento y sin condición alguna, de hasta 35 unidades de fomento, en tanto no resuelto el asunto sometido al conocimiento del Juzgado de Policía Local, tribunal que resolvió que no se habría acudido oportunamente por el recurrido al Juzgado de Policía Local a ejercer las acciones contempladas en la Ley 20.009, para obtener un pronunciamiento en relación a la existencia de dolo o culpa grave atribuida al usuario, decisión que aun pende de recursos.

4° Que, en cuanto a la controversia relativa a si el Banco tenía o no la obligación de reembolsar los montos objeto de las transferencias o cesar en el cobro del crédito obtenido, en base al establecimiento de la existencia de un fraude, se estima que tal conclusión requiere del examen detallado de medios probatorios que permitan establecer la existencia del engaño alegado y la forma en que se ejecutaron las operaciones cuestionadas, elementos que exceden el marco del presente recurso, cuya naturaleza cautelar no se condice con un debate contradictorio, de lo que se sigue que no es posible sostener en esta sede que el recurrente goce de un derecho indubitado a obtener una restitución de los fondos en cuestión, pues ello supone resolver una controversia sobre el cumplimiento de las condiciones legales para la aplicación de la Ley N° 20.009, asunto que, por su carácter litigioso, debe ser ventilado ante el juez competente, mediante el ejercicio de las acciones allí indicadas.

5° Que, en estas circunstancias, el recurso deberá ser acogido pues la actuación de la recurrida, apartada de la nueva normativa, ha ocasionado un perjuicio patrimonial al actor afectando al menos la



garantía protegida en el artículo 19 numeral 24 de la Constitución Política de la República, lo que impone el acogimiento de la acción cautelar entablada y que se adopte las medidas pertinentes para restablecer el imperio del derecho.

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 Excma. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, **SE ACOGE**, con costas, el recurso de protección interpuesto por NIGER IGOR ARANEDA CHANDIA en contra del Banco del Estado de Chile, sólo en cuanto se ordena al recurrido que deberá restituir al actor la suma que corresponde al tope de 35 unidades de fomento reembolsables a todo evento, dentro del plazo de 5 días hábiles desde que la sentencia quede ejecutoriada.

Regístrese, notifíquese y archívese si no se apelare.

Redactó doña Aylin Carol Schroeder Chiguay, a la sazón fiscal judicial subrogante.

N°Protección-23292-2024.



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

Código: JNLXXVXTBVF

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Concepción integrada por Ministro Rodrigo Cerda S., Fiscal Judicial Aylin Carol Schroeder C. y Abogada Integrante Marta Fabiola Araneda F. Concepcion, treinta de mayo de dos mil veinticinco.

En Concepcion, a treinta de mayo 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: JNLXXVTBVF