

C.A. de Concepción

xsr

Concepción, dieciocho de agosto de dos mil veinticinco.

**VISTOS:**

Comparece Nicolás Pizarro Valdebenito, abogado, en nombre de **AMANDA PIZARRO VALDEBENITO** e interpone recurso de protección en contra del **Banco del Estado de Chile** representado por su gerente general Óscar Raúl Antonio González Narboa. Explica que la persona a cuyo favor recurre es cliente del aludido Banco y posee una cuenta RUT N° 19350381, en la que mantenía un saldo de \$244.780 en su tarjeta de débito, en tanto que en la tarjeta de crédito un cupo disponible de \$600.000 CLP y de USD 750 para operaciones nacionales e internacionales respectivamente, y enfatiza, que nunca ha utilizado la tarjeta de crédito.

Relata que el 11 de junio del 2025, a las 13:00 hrs. aproximadamente, la recurrente, recibió una llamada de una persona que se identificó como Manuel Torres Guzmán, ejecutivo del departamento de fraudes del Banco recurrido; el llamado recibido provenía del número telefónico +56 964736279 y aparecía en la aplicación de "True Caller" como "*ejecutivo del banco estado del área de fraudes*", esta persona le advirtió que se habrían realizado con su cuenta algunas transacciones poco comunes desde la ciudad de Santiago y que, en el caso que no reconozca dichos movimientos, urgía la necesidad de bloquear las referidas transacciones, señalando una serie de pasos; inmediatamente procedió a enviar mensajes al celular de su representada, con el objeto que ella coloque algunos códigos, con la excusa de ser necesario para bloquear las transacciones fraudulentas, los mensajes tenían el nombre y el logo del Banco Estado y se enviaron desde el número 90240, mismo desde el que recibe comúnmente SMS del Banco recurrido desde el año 2022. Afirma, que ella nunca manifestó consentimiento de ningún tipo, ni colocó los códigos solicitados, ni mucho menos siguió los pasos señalados. Es más, procedió a cortar inmediatamente la llamada. A continuación la señora Pizarro llamó al servicio atención al cliente (800802020), llamada que se lleva a cabo a eso de las 14:00 hrs. del mismo día 11 de Junio último, en la que le indican que le fueron sustraídos desde su cuenta \$ \$804.497 pesos; que se desglosan en \$ 224.497 con la tarjeta de débito y \$ 580.000 con la de crédito; por lo que pidió el bloqueo de sus tarjetas, le señalaron que el número del requerimiento es el N°70620697. Posteriormente, realizó la denuncia en "Fiscalía en línea" (Doc. N°3, primer otrosí) dando cuenta de la situación antes



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

Código: KLCXBXSKRHV

relatada, prestando declaración ese mismo día ante la Policía de Investigaciones.

El 12 de junio de 2025 concurrió a la sucursal de Banco Estado ubicada en San Pedro de la Paz, para corroborar el bloqueo; para su sorpresa, verificó que existía 440,75 dólares extraídos desde su cuenta, a pesar del “bloqueo” y le indican que debe hacer una nueva denuncia, le asignan el número de requerimiento 70673527, asegurándole nuevamente que todos sus productos estaban bloqueados. Y también lo denunció a través de “fiscalía en línea”.

No obstante todo lo anterior, el 19 de Junio último, la recurrida, mediante correo electrónico, informó a su representada, que el requerimiento fue rechazado y en consecuencia, no procederán a la restitución de los montos reclamados, dado que la situación descrita no estaría contemplada dentro de la ley N° 20.009, sin explicar los motivos de ello. El 24 de junio y teniendo bloqueados todos los productos para ella misma, se presentó en el Banco, verificando que existe un nuevo movimiento internacional de 17 de junio por la suma 440,75 USD lo que incluso *excede con creces el cupo autorizado*.

Concluye, precisando que los montos sustraídos mediante fraude bancario desde la cuenta RUT N° 19350381 de su representada alcanzó a monto total de \$804.497 CLP y \$881,5 USD. Lo que vulnera la garantía contemplada en el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República, lo que también relaciona con la Ley 20.009. Estima que fue responsabilidad del Banco recurrido obrar con negligencia debido a que se vulneraron los principios de seguridad y protección.

Ha pedido se acoja este recurso y se ordene al Banco que restituya a la cuenta RUT N°19350381, cuyo titular es mi representada, los montos que fueron extraídos desde su cuenta, que corresponden a \$804.497 CLP y \$881,5 USD, respectivamente, que no se le impongan intereses que pudieren haberse generado a la fecha, con motivo del uso de las tarjetas de crédito, así como cualquier otro que aparezca producto del fraude, con costas.

**Informó Andrés Kuncar Oneto, abogado, por la parte recurrida Banco del Estado de Chile**, quien relata que el 11 de junio de 2025, exactamente a las 14:01 horas, una persona que se identifica como Sebastián, pareja de la recurrente, efectuó un aviso vía telefónica al centro de



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

Código: KLCXBXSKRHV

contacto del Banco del Estado, en virtud del cual informa que doña Amanda Pizarro Valdebenito mantenía una llamada telefónica con un supuesto ejecutivo del área de fraudes del Banco, quien le expresa que hay movimientos extraños en su cuenta y le solicita “códigos de coordenadas”. Enseguida, el ejecutivo de emergencias bancarias de Banco Estado le señala a la pareja de la recurrente, que la situación descrita se trata de una estafa, que no entregue ningún dato y en lo posible corte de inmediato. Posteriormente y tras cortar la llamada telefónica con el supuesto ejecutivo bancario, doña Amanda Pizarro Valdebenito se incorpora a la llamada realizada por su pareja al centro de contacto de Banco Estado. Y mientras el ejecutivo les señala que deben esperar en línea puesto que debe realizar el bloqueo de los productos en forma rápida, se aprecia que la recurrente le manifiesta a su pareja: *“Te dije que llamas antes Sebastián, me tiene una hora hablando, acepté todo”; “Tiene todas mis tarjetas, tiene todos los números de mi tarjeta de coordenadas, ya acepté todo.”*

Refiere que al retomar el contacto, el ejecutivo del Centro de Contactos le informó a la recurrente que siendo las 14:15 horas, se realizó de manera exitosa el bloqueo de su aplicación, banca en línea, tarjeta cuenta Rut, tarjeta de crédito, clave de coordenadas, acceso a Rut Pay y clave telefónica. Realizando una serie de preguntas de protocolo, se le consultó a doña Amanda Pizarro Valdebenito si es que ha entregado sus claves a terceras personas, familiares o desconocidos que le hayan contactado por cualquier medio, ante lo cual, la recurrente responde: *“no, sólo ahora, porque me dijo que era del Banco, y lo cuestioné mil veces, tenía todos mis datos, todo, tenía hasta lo que era la tarjeta”*.

De lo anterior, el informante colige que es evidente que doña Amanda Pizarro Valdebenito autorizó todas las transacciones que dice desconocer, entregando los números de coordenadas de su tarjeta al supuesto ejecutivo del área de fraudes de Banco Estado, permitiendo que realizara una primera transacción de \$224.497 con cargo a su cuenta Rut, una segunda transacción de \$580.000 con carga a su tarjeta de crédito nacional y una tercera transacción de \$440,75 USD con cargo a su tarjeta de crédito internacional. Y añade, que el último movimiento con cargo a la tarjeta de crédito internacional se realizó a las 14:01 horas del 11 de junio, es decir, 14 minutos antes al bloqueo de los productos, por otra parte, si en la cartola de movimientos de la



recurrente se observa que la transacción se efectuó el 12 de junio, ello corresponde por ser la fecha contable bancaria. Si el movimiento se genera en horario inhábil bancario (lunes a viernes, de 14:00 a 00:00 horas, días festivos y fines de semana), la cartola reflejará este movimiento con fecha hábil siguiente a la que ocurre la transacción. En consecuencia, en ningún caso se realizaron transacciones posterior al bloqueo de los productos bancarios de la recurrente y es falso que el 17 de junio de 2025 se haya efectuado un movimiento por \$440,75 USD con cargo a su tarjeta de crédito. Luego reproduce las declaraciones prestadas por la recurrente ante la Fiscalía y afirma que por tales razones el Banco rechazó la restitución de los fondos porque no se ajusta a los términos de limitación de responsabilidad de los usuarios, contemplados en la ley 20.009.

Debido a lo anterior concluye, que no ha existido de parte del Banco un proceder ilegal o arbitrario y analiza el marco normativo contemplado en la ley antes citada. Agrega que en el caso en cuestión no existe un derecho indiscutido o indubitado encontrándose vedado efectuar por esta vía una resolución declarativa de derechos, por cuanto ello excede las materias que ampara el recurso de protección. Ha pedido el rechazo del recurso, con costas.

Se ordenó traer los autos en relación.

**Con lo relacionado y considerando.**

1º) Que, el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción constitucional de urgencia, de naturaleza autónoma, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se refieren, 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.

Por consiguiente, resulta requisito indispensable de la acción de que se trata, la existencia de un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a la ley, según el concepto contenido en el artículo 1º del Código Civil, o arbitrario, o sea, producto del mero capricho o voluntad infundada de quien incurre en él, y que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías -preexistentes- protegidas, consideración que resulta básica para el análisis y la decisión del recurso que



se ha interpuesto.

2º) Que, en el caso de que se trata, quien recurre de protección ha tildado de ilegal y arbitrario el proceder del Banco del Estado de Chile, que rechazó reintegrarle los fondos que fueron sustraídos desde su cuenta mediante fraude bancario, lo que alcanzó a la suma total de \$804.497 CLP y \$881,5 USD pese a que hizo todas las gestiones correspondientes ante dicha entidad, tanto de forma telefónica como presencialmente, y no obstante, que se le aseguró que sus productos estaban bloqueados, en los términos relatados en lo expositivo de esta sentencia. Valores que desglosa del siguiente modo: \$224.497 y \$ 580.000 sustraído el 11 de junio de 2025 con cargo a su tarjeta de débito; 440,75 USD sustraídos el 12 de junio de 2025 y 440,75 USD sustraídos el 17 de junio de 2025.

3º) Que por su parte, el Banco recurrido ha manifestado a través de su mandatario, que fue la propia afectada quien autorizó todas las transacciones que dice desconocer, entregando los números de coordenadas de su tarjeta *al supuesto ejecutivo del área de fraudes de Banco Estado*, permitiendo que realizara una primera transacción de \$224.497 con cargo a su cuenta Rut, una segunda transacción de \$580.000 con cargo a su tarjeta de crédito nacional y una tercera transacción de \$440,75 USD con cargo a su tarjeta de crédito internacional en los términos en que se han relatado *ut supra*.

4º) Que, para acreditar sus asertos, la parte recurrente acompañó:

- a) Comprobante emitido por el Banco recurrido que acredita que el *11 de junio de 2025*, siendo las 14,20 horas se emitió la solicitud de requerimiento N° 70620697 efectuada telefónicamente por Amanda Pizarro Valdebenito; y le señalan textualmente *“hemos bloqueado sus tarjetas y sus accesos a los canales de atención web y APP”*
- b) *Formulario emitido por el Banco del Estado sobre “Declaración jurada simple” de 11 de junio de 2025 de Amanda Pizarro Valdebenito*, a través de la cual reclama por las transacciones efectuadas por terceros sin su consentimiento de manera fraudulenta, correspondiente a Cuenta RUT \$224.497 y Tarjeta VISA \$580.000 donde refiere que *fue llamada telefónicamente desde un ejecutivo del área de fraude del Banco, quien poseía todos sus datos personales y solicitó aprobaciones de movimientos con la excusa de bloquear esas transacciones, enviaba mensajes con el código del Banco.*



- c) Formulario Denuncia en Línea Folio 2025-6-27583 correspondiente a la misma denunciante, a las 13:00 horas del 11 de junio de 2025, en la que se lee *“Pasado el mediodía de hoy recibo una llamada telefónica de la persona Manuel Torreo Guzmán, número de celular +56964736279, presentándose como ejecutivo del área de delitos y fraudes de Banco Estado, indicando que se han realizado movimientos fraudulentos en mi cuenta bancaria y que debían ser bloqueados. Esta persona poseía todos mis datos personales y bancarios, los cuales indicó por teléfono y solicitó aprobaciones de movimientos con la excusa de ser un método de bloqueo de las transacciones, enviando SMS y notificaciones con el número de banco estado. De esta manera logró realizar dos transacciones con mi cuenta, una desde la cuenta RUT y otra con la tarjeta de crédito por montos de \$224.497 y \$580.000 correspondientemente. Acto seguido solicité al banco el bloqueo de toda mi cuenta y productos. Además, desde el banco indican que para solicitar el reintegro de dinero se debe hacer la denuncia e investigación en fiscalía, reportando la denuncia como un delito de uso fraudulento de tarjetas de pago y transacciones electrónicas”*.
- d) Correo electrónico de 11 de junio de 2025, a las 18,22 horas, requerimiento N° 70620697 dirigido desde “Denuncia en línea” a doña Amanda Pizarro Valdebenito, en la que le indican: *“Hemos recibido su denuncia con éxito. Adjunto encontrará un archivo en formato PDF que contiene el detalle de los datos ingresados, junto al número de folio asignado a su denuncia”*. “Fiscalía de Chile”.
- e) Correo electrónico de 11 de junio de 2025, a las 18,35 horas, de Amanda Pizarro Valdebenito, para *antecedentesbech@bancoestado.cl* cliente Amanda Pizarro Valdebenito, requerimiento N° 70620697 en el que se expresa: *“Con intención de hacer efectivo el reclamo y poder solicitar el reintegro del dinero que ha sido retirado por movimientos fraudulentos, adjunto los documentos solicitados, estos son: Declaración Jurada simple, Copia de cédula de identidad y respaldo de denuncia realizada en Portal Mi Fiscalía en Línea”*.
- f) Cartola bancaria Cuenta RUT a nombre de la recurrente del 12 de junio



de 2025 a las 11,09 horas figura un cargo por \$224.497, sucursal Stgo Principal.

- g) Cartola bancaria Tarjeta de Crédito, movimientos no facturados, 12/06/2025 a las 10,50 horas a nombre de la recurrente. Movimientos no facturados Internacional, de 11/05/2025, *Skrill2013 London, monto US\$440,75.*
- h) Formulario de Declaración Jurada Simple formulario del Banco el 12/06/2025 con el nombre de la recurrente, se precisan tres cargos de la misma fecha, 11/06/25: Cuenta Rut \$224.497; 11; tarjeta de crédito \$580.000 y Tarjeta de Crédito USD \$440,75 y se añade “víctima de llamada telefónica desde “ejecutivo del área de fraude de Banco del Estado” quien poseía todos sus datos personales y le mencionó que se estaban intentado hacer transacciones (ilegible) solicitó aprobaciones de movimientos con la excusa de bloquear esas transacciones y enviaba mensajes con “código de banco estado”.
- i) Formulario de requerimiento N° 70673527 del Banco recurrido, de 12 de junio de 2025 a las 13,30 horas, en la que le informan a la recurrente “Le informamos que con fecha 12/06/2025, hemos tomado conocimiento de su solicitud, la cual ha quedado registrada con el N° 70673527y, con el fin de resguardar su seguridad hemos bloqueado sus tarjetas y sus accesos a los canales de atención web y APP.
- j) Denuncia en Línea FOLIO: 2025-6-29393 con el nombre de la actora en la que Amanda Pizarro Valdebenito expone: *Pasado el mediodía de ayer recibo una llamada telefónica de la persona Manuel Torres Guzmán, número de celular +56964736279, presentándose como ejecutivo del área de delitos y fraudes de Banco Estado, indicando que se han realizado movimientos fraudulentos en mi cuenta bancaria del Banco Estado y que debían ser bloqueados de inmediato. Esta persona poseía todos mis datos personales y bancarios, los cuales indicó por teléfono y solicitó aprobaciones de movimientos con la excusa de ser un método de bloqueo de las transacciones, enviando SMS y notificaciones con el número de banco estado. De esta manera logró realizar tres transacciones con mi cuenta, una desde la cuenta RUT con el monto de \$224.497 CLP y las otras dos con la tarjeta de*



*crédito terminada en 6324 por montos de \$580.000 CLP y \$440,75 US. Acto seguido solicité al banco el bloqueo de todas mis cuenta y productos. Además, desde el banco indican que para solicitar el reintegro de dinero se debe hacer la denuncia e investigación en fiscalía, reportando la denuncia como un delito de uso fraudulento de tarjetas de pago y transacciones electrónicas. Ayer se realizó una denuncia por los montos de \$224.000 y \$580.000 CLP, pero hoy al asistir presencialmente a banco estado me dí cuenta que habían realizado otra transacción en la tarjeta de crédito en dólares por \$440,75 US. Y me dijeron que debía realizar una nueva denuncia, con los 3 montos realizados. Adjunto movimientos de cartolas tanto de cuenta Rut y Tarjeta de crédito subrayando los movimientos que yo no realicé.*

- k) Correo electrónico emitido por [denunciaenlinea@minpublico.cl](mailto:denunciaenlinea@minpublico.cl) 12 de junio de 2025 a las 13,24 horas, a la recurrente, en la que se indica: Hemos recibido su denuncia con éxito. Adjunto encontrará un archivo en formato PDF que contiene el detalle de los datos ingresados, junto al número de folio asignado a su denuncia.
- l) Correo electrónico de 19 de junio de 2025, emitido por BancoEstado [respuestacliente@contacto.bancoestado.cl](mailto:respuestacliente@contacto.bancoestado.cl) a la recurrente Amanda Pizarro en el que le señalan: Respuesta a requerimiento N° 70673527 - FR (...) *“hemos rechazado la cancelación de los cargos o restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, dado que, la situación que describe no está contemplada dentro de la Ley N°20.009. Es del caso precisar que, las operaciones objetadas fueron realizadas bajo engaño y autorizadas con elementos de su exclusiva custodia y responsabilidad, sin existir vulnerabilidad en los sistemas del banco. Dado lo anteriormente expuesto, no es posible acoger lo requerido en su presentación”.*

**Por su parte el Banco recurrido acompañó:**

- a) Declaración jurada simple efectuada por la recurrente el 12/06/2025 ya indicada en la letra h) del párrafo anterior.
- b) Denuncia en Línea FOLIO: 2025-6-27583 de Pizarro Valdebenito de 11 de junio de 2025 señalada en la letra c) del párrafo anterior.



- c) Documento sin nombre, que transcribe, al parecer una conversación que se habría desarrollado de forma telefónica, no se encuentra suscrita por persona alguna.
- d) Formulario con logo Banco del Estado de 19 de junio de 2025 mediante el cual se comunica a la cliente Amanda Pizarro Valdebenito que *“hemos rechazado la cancelación de los cargos o restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, dado que, la situación que describe no está contemplada dentro de la Ley N°20.009. Es del caso precisar que, las operaciones objetadas fueron realizadas bajo engaño y autorizadas con elementos de su exclusiva custodia y responsabilidad, sin existir vulnerabilidad en los sistemas del banco.”*

Dado lo anteriormente expuesto, no es posible acoger lo requerido en su presentación. Finalmente, mencionamos que, ante dudas o consultas puede contactar (...)

5º) Que, no existe controversia en cuanto a que la recurrente es cliente cuenta correntista del Banco del Estado de Chile, y además posee una línea de crédito.

En consecuencia, de acuerdo con lo dispuesto en el DFL 3 del Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos, las partes se encuentran vinculadas a través de las operaciones previstas en el artículo 69 numerales 1) y 24) así como también, por el DFL 707 sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, específicamente, además, por la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos de la Comisión para el Mercado Financiero en cuyo Capítulo 1-7 se reglamenta la *“Transferencia Electrónica de información y fondos”* cuyo cumplimiento pesa sobre los Bancos.

En el referido documento numeral 2. B) relativo a los requisitos básicos, que deben cumplir los sistemas utilizados para las transferencias electrónicas, manda: *“Los sistemas utilizados, junto con permitir el registro y seguimiento íntegro de las operaciones realizadas, deberán generar archivos que permitan respaldar los antecedentes de cada operación, necesarios para efectuar cualquier examen o certificación posterior, tales como, fechas y horas en que se realizaron, contenido de los mensajes, identificación de los operadores, emisores y receptores, cuentas y montos involucrados, terminales desde los*



*cuales se operó, etc.*

6°) Que, en el caso en cuestión, ha resultado acreditado que la cliente del Banco del Estado dio aviso oportuno al Banco, de la llamada telefónica que recibió el 11 de junio último a las 13,00 horas aproximadamente, de una persona que *dijo ser* “ejecutivo del Banco Estado del área de fraudes” en la que se le advertía respecto de algunas transacciones efectuadas en Santiago, por lo que “era conveniente bloquear” dichas transacciones y le pidió mediante mensajería a su celular, que ingresara ciertos códigos con tal fin; ellos tenían el logo del referido Banco y provenían desde el número 90240 mismo desde el cual se le remite comúnmente SMS de dicha entidad bancaria, desde el año 2022; y no obstante que ella no cumplió con dichas peticiones, al comunicarse al número de “atención al cliente” del Banco el mismo día, a las 14,00 horas se le informó que le habían sustraído \$ 224.497 ( tarjeta de débito) y \$580.000 (cupo nacional) por lo que solicitó el bloqueo de su cuenta asignándosele al requerimiento el N° 70620697.

No obstante lo anterior, al día siguiente, 12 de junio, concurrió personalmente al Banco, para verificar dichos antecedentes, oportunidad en que constató que “existía otro monto sustraído en la tarjeta de crédito” por \$440,75 dólares, a pesar del bloqueo efectuado el día anterior. Debido a ello, le pidieron que hiciera una nueva denuncia lo que cumplió, asignándosele al nuevo requerimiento el N° 70673527.

7°) Que, frente a los hechos antes precisados, el Banco se ha limitado a rechazar la solicitud de devolución de los fondos porque, a su entender, fue la propia recurrente la que autorizó dichas transacciones, pero sin aportar antecedente alguno que respalde sus afirmaciones, como no sea el documento sin nombre, ni fecha, ni autoría, de una supuesta transcripción correspondiente a una hipotética conversación telefónica que se habría llevado a cabo entre dos personas, en relación con los hechos de autos.

Sin embargo, el aludido documento, por la forma en que aparece confeccionado, no entrega ninguna certeza acerca de su contenido, como se dijera anteriormente, se desconoce su origen, la forma en que fue otorgado y la autoría del mismo.

Y a pesar que la recurrente asevera no haber utilizado jamás su línea de crédito, el Banco tampoco argumentó en torno a la habitualidad de las transacciones realizadas por ésta; menos aún, aportó algún informe que



permita conocer el origen del lugar en que se efectuaron las transacciones o *“la identificación de los operadores, emisores y receptores, cuentas y montos involucrados, terminales desde los cuales se operó, etc.”* Como manda el artículo 2 letra B de la norma antes reproducida.

En efecto, el Banco recurrido no ha agregado a estos autos ningún antecedente certero que dé cuenta de la existencia de un procedimiento interno destinado a impedir la comisión de fraudes por medio de transacciones electrónicas; lo anterior constituye un deber bancario impuesto en la Circular Bancos 2409 Ministerio de Hacienda, incluida en la Recopilación de Normas de la actual Comisión para el Mercado Financiero, numeral 2 letra C) inciso segundo que dispone: *“Los procedimientos deberán impedir que tanto el originador como el destinatario, en su caso, desconozcan la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción, debiendo utilizarse métodos de autenticación para el acceso al sistema y al tipo de operación, que permitan asegurar su autenticidad e integridad”*.

Por otra parte, se desconoce en estos autos, toda información relativa al dispositivo empleado en las transacciones electrónicas materia de este recurso, a pesar que la norma establecida en el numeral 2. B) de la Recopilación antes nombrada, dispone que los sistemas que utilicen los Bancos deberán: *“generar archivos que permitan respaldar los antecedentes de cada operación, necesarios para efectuar cualquier examen o certificación posterior, tales como, fechas y horas en que se realizaron, contenido de los mensajes, identificación de los operadores, emisores y receptores, cuentas y montos involucrados, terminales desde los cuales se operó, etc.”*

8º) Que, así las cosas, si el Banco recurrido desconoce la información que detalla la norma antes reproducida, porque no la ha aportado a estos autos, ni se ha referido a alguna investigación interna realizada con motivo de los datos aportados por la recurrente, obliga a concluir que en el caso de marras, la recurrida no cumplió con el deber que las normas que la regulan, le obligan a mantener permanentemente, con el objeto de cumplir eficazmente el deber de custodia y resguardo.

Peor aún, si se toma en consideración que luego de haber procedido a “bloquear” los productos de la recurrente, impidiendo que incluso ella pudiera acceder a su cuenta, el 11 de junio último, al día siguiente, no impidió que



nuevamente fueran vulnerados sus resguardos lo que permitió que un tercero sustrajera el 12 de junio de 2025, desde la cuenta de la actora 440,75 dólares, a pesar del “bloqueo” realizado el día anterior, lo que motivó que se le pidiera que presentara un segundo requerimiento al Banco.

La Excma. Corte Suprema ha resuelto en torno a esta materia: “*Que de este modo siendo lo sustraído 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 la cuenta bancaria del actor, circunstancia que lleva a concluir que en definitiva **el único y exclusivo afectado por el engaño referido es el banco recurrido**, dada su calidad de propietario del mismo y al ser en quien recae finalmente el deber de eficaz custodia material de éste, siendo en consecuencia de su exclusivo cargo disponer de medidas de seguridad oportunas y robustas para proteger adecuadamente el dinero bajo su resguardo”.* (Sentencia Excma. Corte Suprema 19/10/2020 Rol N° 58.542-2020). (Énfasis agregado).

9°) Que, así las cosas, el proceder de la recurrida debe ser calificado de arbitrario e ilegal, vulneratorio de la garantía prevista en el artículo 19 N°24 de la Carta Fundamental, al privar a la recurrente de dineros de su propiedad, permitiendo que terceros accedieran a la cuenta que esta mantiene con el Banco del Estado, desde le fueron sustraídos dineros que estaban bajo la custodia de este último, ocasionándole con ello el perjuicio patrimonial correspondiente, lo que conduce necesariamente a que esta acción sea acogida.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, y en el Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales de la Excma. Corte Suprema, **se acoge**, sin costas, el recurso interpuesto a nombre de Amanda Pizarro Valdebenito en contra del Banco del Estado de Chile, debiendo este último restituir las cuentas de la recurrente, al estado contable en que se encontraban al día 10 de junio del año en curso, vale decir, antes de las sustracciones denunciadas en el recurso de autos.

Regístrese, notifíquese y archívese oportunamente.

Redactó la ministra Valentina Salvo Oviedo.



No firma la ministra suplente Jimena Troncoso Sáez, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse con feriado legal.

N°Protección-2739-2025.



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

Código: KLCXBXSKRHV

Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Concepción, integrada por la ministra titular señora Valentina Haydeé Salvo Oviedo, la ministra suplente señora Jimena Cecilia Troncoso Sáez y el abogado integrante señor Waldo Sergio Ortega Jarpa. No firma la señora Troncoso por estar haciendo uso de feriado legal. Concepción, a dieciocho de agosto del año dos mil veinticinco.

En Concepcion, a dieciocho de agosto 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: KLCXBXSKRHV