

Santiago, veintiocho de febrero de dos mil veinte.

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que comparece Felipe Andrés Cañas Gamboa, abogado, en representación de SILVIA DEL CARMEN MACHUCA PEÑALOZA, Ingeniero en Administración Industrial, la que representa para estos efectos a su hija menor de edad, RENATA DEL CARMEN CONTRERAS MACHUCA, domiciliadas en calle Málaga 531, departamento 202, Condominio Don Vicente, comuna de Rancagua, deduciendo acción de protección en contra de BANCO DEL ESTADO, representada por don Juan Cooper Álvarez, por las siguientes consideraciones:

Explica la recurrente que a fin de financiar los estudios superiores de su hija menor de edad, abrió una Cuenta de Ahorro Estudio Seguro en la entidad recurrida, bajo el N° 380-6-014879-9.

Agrega que el 9 de agosto de 2018, a las 09.00 horas, ingresó a su cuenta corriente de Banco Estado percatándose de un giro irregular realizado desde su tarjeta de crédito VISA, giro que fue realizado en la comuna de San Fernando, instante en el que se da cuenta que no contaba con su cédula de identidad, ni su tarjeta de crédito. Indica que hizo la denuncia ante la Policía de Investigaciones en forma inmediata, instante en que se realizaba un giro desde su tarjeta red compra.

Posteriormente, con fecha 19 de diciembre de 2018, al ingresar a su cuenta corriente, para realizar una transferencia de dinero en la plataforma virtual, se percata que en la Cuenta de Ahorro Estudio Seguro -que abrió a favor de su hija menor de edad- se habían realizado dos giros o retiro de dinero, por terceros y sin su consentimiento y directamente por caja. Agrega que la Cuenta de Ahorro Estudio Seguro tiene asociado un seguro de vida, por el cual mes a mes se realizaban depósitos automáticos desde su cuenta corriente.

En relación a lo anterior, concurrió a dependencias del banco, oportunidad en que el ejecutivo verificó la efectividad de lo expuesto,



la realización de dos giros, directamente por caja, el primero, con fecha 08 de agosto de 2018 por la suma de \$ 815.000 y, el segundo el día 9 de agosto de 2018 por la cantidad \$ 710.000.

Indica que con fecha 21 de diciembre de 2018, presentó ante la entidad recurrida, un reclamo administrativo, solicitando la devolución de los dineros que fueron sustraídos o girados, solicitud que fue rechazada por el banco mediante carta de 25 de marzo de 2019, en la que se señalaba que no correspondía la devolución solicitada (respecto del giro de \$815.000, en sucursal SERVIESTADO LA), al haberse cumplido con todos los procedimientos establecidos para el efecto y, que además, se contaba con el comprobante de giro, con firma conforme con la registrada en el sistema de cotejo.

Reitera que los giros realizados fueron efectuados directamente por caja, evidenciando una falta de seguridad, control y diligencia por parte de Banco Estado, en tanto depositario de los dineros de la recurrente, lo cual importa un incumplimiento de su obligación de custodia y resguardo.

Finalmente, indica que el personal del Banco Estado debió verificar la identidad y legitimidad de la persona que realizó los giros, exigiendo la cédula de identidad de la recurrente y cotejando la firma del comprobante de giro, lo cual no ocurrió. Al respecto, añade que el actuar de la recurrida es ilegal y arbitrario al no asumir el perjuicio económico, por lo que se vulneró con ello el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República.

Sobre las garantías conculcadas, señala, que la sustracción de dineros de la Cuenta de Ahorro Estudio Seguro produce una grave afectación y privación del derecho a la propiedad -artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República, máxime si se considera que la Cuenta de Ahorro Estudio Seguro está para financiar sus estudios futuros.

Conforme lo expuesto, reseña como el acto arbitrario e ilegal recurrido la negativa a realizar la devolución del dinero sustraído o



girado fraudulentamente desde la Cuenta de Ahorro Estudio Seguro, sin que el recurrido asuma el perjuicio económico, trasladando los efectos al recurrente.

Sobre el plazo de interposición de la acción de protección, agrega que tomó conocimiento de la negativa de la devolución de los dineros sustraídos el 25 de marzo de 2019 a través de carta emitida por el recurrente donde éste respondió el reclamo administrativo presentado.

En definitiva, solicita que se acoja la acción de protección y, en su mérito, se ordene al recurrido realizar la devolución o restitución del dinero sustraído o girado fraudulentamente desde la Cuenta de Ahorro Estudio Seguro, por la suma de \$1.525.000; o bien ordenar las medidas que fueren pertinentes para restablecer el ejercicio del derecho constitucional conculcado, con costas.

SEGUNDO: Que informando la recurrida, Banco Estado de Chile, solicita el rechazo de la acción de protección, con costas, por las consideraciones que expone.

En primer lugar, refiere que la acción de protección debe rechazarse por falta de legitimación pasiva. Al respecto, señala que los hechos que motivan la acción están referidos a una supuesta actuación arbitraria e ilegal de trabajadores del Banco Estado, pero en realidad quienes efectuaron los supuestos giros fueron los trabajadores de dos sucursales de ServiEstado Centro de Servicios S.A., empresa de apoyo al giro bancario, con personalidad jurídica y representación propia, distinta de la recurrida.

En segundo lugar, afirma que el recurso de protección no es el medio idóneo para acceder a la solicitud de la parte recurrente, toda vez que no estamos frente a derechos indubitados, requisitos necesarios para que la acción pueda prosperar.

En tercer lugar, señala que la acción de protección debe rechazarse por extemporánea, dado que Banco Estado dio respuesta a la solicitud de restitución de fondos de la recurrente mediante carta de



11 de diciembre de 2018, indicándole que el avance de \$1.100.000 se realizó en la sucursal de Servi Estado de Manuel Rodríguez N° 858, comuna de San Fernando y, que el reclamo y bloqueo de la cuenta se realizó el 9 de agosto, no obstante la recurrente invoca respecto del plazo, la carta de 25 de marzo de 2019, en circunstancias que aquella emana de ServiEstado.

Finalmente solicita que se rechace la acción de protección por falta de legitimación pasiva y por extemporánea, con costas.

TERCERO: Que, en primer término cabe pronunciarse respecto de la falta de legitimación pasiva que alega la parte recurrida, en tanto señala que la acción de protección debió ser dirigida en contra de ServiEstado y no del Banco del Estado, ello en atención a que el lugar donde se efectuaron los giros corresponden a sucursales de aquella y no de la entidad bancaria y, además se trata de personas jurídicas distintas.

CUARTO: Que basta para rechazar la excepción opuesta por la recurrida, su propio actuar, lo que se verifica a través de la carta emitida por ella misma, Banco Estado Centro de Servicio al Cliente S.A., con fecha 25 de marzo de 2019, dirigida a doña Silvia Machuca, en respuesta a la Presentación de Reclamo N° 74018 que realizó en la Sucursal de Banco Estado el 21 de diciembre de 2019, respecto del giro de la cuenta Rut de la menor afectada, negando la devolución, en razón de haber cumplido con todos los protocolos. Documento que por lo demás contiene logo de ServiEstado. Es así como la recurrida no puede ahora desatenderse de la situación acaecida a la recurrente.

QUINTO: Que asimismo, cabe rechazar la alegación de extemporaneidad del recurso, ya que tiene su origen o fundamento en avances de dinero de la cuenta personal de la madre de la afectada, quien ha deducido un recurso de protección a su favor bajo el Rol N°39.170-2019 y, no respecto de los antecedentes de la menor por la cual formuló el presente recurso.



No obstante lo anterior, tampoco resulta extemporánea la acción de protección, puesto que el recurso data de fecha 24 de abril de 2019 y, la respuesta del banco al reclamo ha sido el día 25 de marzo de 2019, de modo que al interponer el recurso de protección se ha cumplido con el plazo que contempla el auto acordado.

SEXTO: Que, en el caso se trata de dos giros por caja, no autorizados, los días 8 y 9 agosto de 2018, desde la cuenta denominada "Cuenta de Ahorro Estudio Seguro", correspondiendo su titular a la menor de nombre Renata Contreras Machuca, quien a la fecha de aquellos, tenía la edad de 17 años, 11 meses, 5 días, conforme da cuenta el certificado de nacimiento agregado en autos. Adicionar como información, que la madre de la afectada, como apoderada de ésta, era la única que podía retirar dineros de dicha cuenta, esto, hasta que la menor alcanzara la edad de 18 años.

De dichas transacciones da cuenta la fotocopia de la "Cartola y Saldo de Movimiento", operaciones que se habrían logrado concretar por la sustracción de la cedula de identidad y tarjetas bancarias desde la billetera de la madre de la afectada; la que como ella misma relata ante la Policía de Investigaciones (denuncio por irregularidad en su tarjeta de crédito), dicha acción fraudulenta cometida por terceros, habría ocurrido el día 06 de agosto de 2018, en el local denominado Juan y Medio, comuna de Rosario, en circunstancias que aquella dejó colgada la cartera en la silla que ocupaba, mientras permaneció en dicho restaurant, manifestando que de tal hecho se percató el día 09 de dicho mes al ingresar a su cuenta bancaria y luego de revisar su billetera.

SEPTIMO: Que, lo anterior lleva a suponer, que un tercero, con los documentos de la Sra. Machuca, concurrió a las sucursales ServiEStado La y, Maipú Vespucio, girándose a su favor, por caja, los días 9 y 8 de agosto de 2018, las sumas de \$ 710.000 y \$ 815.000, respectivamente, para lo cual debió exhibirse la cédula de identidad



de la madre de la afectada, incluso se acompañó un comprobante de giro, firmado, dando cuenta de tal operación.

Sin embargo, de otros antecedentes acompañados, en el cual se puede apreciar la firma de la apoderada o madre de la afectada, consistentes en fotocopias de su cédula de identidad, Formulario de Reclamo de las transacciones (sin fecha), y el denominado Registro de Cuenta de Ahorro a Plazo para la Educación Superior, difieren de la contenida en el comprobante de los giros, suscritos ante el cajero al momento de la operación, no obstante en que aquellos se anotó en forma manuscrita, correctamente, el número de identidad de la Sra. Machuca.

OCTAVO: Que por otra parte, cabe recordar que la titular de la Cuenta de Ahorro Estudio, desde la que se efectuaron los giros, es la menor de nombre Renata del Carmen Contreras Machuca, siendo así como del simple cotejo, de la rúbrica estampada en el comprobante de giro por la suma de \$815.000 y, \$ 710.000, el Tarjetón de Firma que se registra en la entidad bancaria, de la titular, son similares.

NOVENO: Que concluido lo expresado en el motivo que antecede, resulta evidente que el banco no tomó las medidas de resguardo necesarias respecto de los dineros de la recurrente, puesto que no advirtió, al momento del giro por Caja, que la firma, en el documento de respaldo del giro, difería de la que se aprecia en su carnet de identidad.

Es así como, independiente del descuido de la Sra. Machuca, quien de cierta forma propicio que un tercero se apropiara de sus documentos, el solo hecho que la transacción denunciada aparente como efectuada por la apoderada de la titular de la Cuenta de Ahorro, ello no permite per se liberar a la institución bancaria de actuar con la debida diligencia, en forma responsable y cuidadosa.

DECIMO: Que, esta Corte estima que la recurrida incurrió en infracción al deber de seguridad establecido en el [artículo 3° de la Ley N° 19.496 letra d\) ‘La seguridad en el consumo de bienes o servicios,](#)



la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”. Y al artículo 23 “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

DECIMO PRIMERO: Que en consecuencia al negarse la institución bancaria a restituir a la recurrente las sumas ya indicadas, sin efectuar las indagaciones necesarias para comprobar la irregularidad denunciada ni adoptar las consecuentes medidas de seguridad, por las razones que se han expresado, ha incurrido en una conducta ilegal y arbitraria que lesiona el derecho constitucional de dominio de la recurrente, y en consecuencia, el presente recurso será acogido.

Por estas consideraciones, y atendido además lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre "Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales", **se acoge** el interpuesto en estos y, en consecuencia, el Banco Estado deberá restituir a favor de Renata del Carmen Contreras Machuca la suma de un millón quinientos veinticinco mil de pesos (\$1.525.000), sin costas.

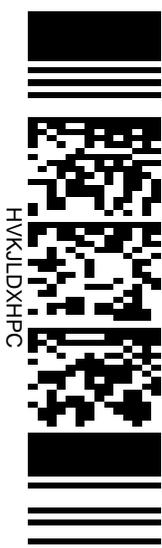
Regístrese, comuníquese y archívese, si no se apelare.

Redacción: Ministro Elsa Barrientos Guerrero.

N°31.037-2019.-

Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la ministro señora Dobra Lusic Nadal e integrada, además, por la ministro señora Elsa Barrientos Guerrero y el abogado integrante señor Jaime Guerrero Pavez. No firma la ministra señora Lusic, quien concurrió a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse con permiso administrativo.





HVKJLDXHP

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Elsa Barrientos G. y Abogado Integrante Jaime Bernardo Guerrero P. Santiago, veintiocho de febrero de dos mil veinte.

En Santiago, a veintiocho de febrero de dos mil veinte, 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> o en la tramitación de la causa.
A contar del 08 de septiembre de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>