

C.A. de Santiago

Santiago, veintiocho de agosto de dos mil veinticinco.

Al folio N° 19: téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Se ha deducido por don [REDACTED] acción de protección en contra del **BancoEstado**, por el acto ilegal y arbitrario, consistente en la negativa a restituir fondos que fueron objeto de ilícitos, lo que conculca la garantía constitucional del artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República, por lo que solicita acogerlo, ordenando a la recurrida la devolución de los montos reclamados.

En los hechos sostiene que mientras se encontraba en su domicilio, recibió un llamado telefónico de una persona que se hizo pasar por ejecutivo del Banco Estado, el que le informó que recibiría un reembolso de \$390.000 correspondiente a cobros indebidos de \$300. Además, se le indicó que se le había enviado un correo electrónico con información relacionada a dicha devolución; recibiendo un mensaje de texto en el que se le solicitaba ingresar su clave de transferencias y aprobar la supuesta la devolución de dinero a través de la aplicación BePass.

Sostiene que confiando en la legitimidad del procedimiento, accedió a la solicitud, a pesar de que cuando se aprueba la operación en la aplicación, se señala qué se está aprobando. Sin embargo, al revisar las transacciones, advirtió que se había realizado una transferencia por el monto de \$350.000 a una cuenta identificada como “web pk* vamospago”.

Indica que al percatarse de la situación, solicitó que le reenviara el supuesto el correo informativo a una dirección de correo electrónico que efectivamente utilizaba, momento en el cual constató que dicho mensaje era falso. Tras ello, decidió finalizar la llamada con el supuesto ejecutivo, pero, poco después recibió una nueva llamada desde un número distinto, en la que otra persona, identificándose como representante del número de emergencias del Banco Estado, le informó sobre transacciones sospechosas en su cuenta y le consultó si las había realizado. Ante la negativa, el interlocutor le ofreció la devolución del monto sustraído en 3 cuotas: una de \$300.000, otra de \$40.000 y otra de \$50.000, con el fin de restituir los \$390.000 previamente mencionados, pero concretar la devolución, se le



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

Código: LJSSBBUQNX

indicó que debía aprobar la operación a través de la aplicación BePass. Confiando nuevamente, el recurrente accedió, sin advertir en ese momento que la transacción se dirigía a una cuenta identificada como “Pago Hites”, decidiendo finalizar la llamada, dirigirse al Centro de Contacto del Banco Estado para hacer el reclamo correspondiente por las operaciones no reconocidas, cuyo monto total ascendía a \$740.000, realizando además denuncia ante Carabineros de Chile, llegando la respuesta negativa del banco el 27 de febrero de 2025, respecto de la solicitud de restitución de los fondos asociados a las operaciones reclamadas, argumentando que la situación denunciada no se encuentra contemplada dentro del marco de la Ley N°20.009, ya que fue el cliente quien autorizó no existiendo una vulneración en los sistemas de Banco Estado

Indica que el actuar ilegal de la recurrida, infringe la garantía constitucional del derecho de propiedad; infringe la ley 20.009 en su artículo 5°, ya que el rechazo a la cancelación de los cargos o restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas constituye un acto ilegal y arbitrario, al momento en que el legislador no le otorga facultad alguna a la entidad bancaria para decidir si la responsabilidad por extravío, hurto, robo o fraude corresponde o no a los titulares o usuarios.

Previas citas legales, solicita acoger su acción.

Segundo: Evacuó informe en representación de la recurrida **Milena Echeverría Bayer**, abogada, quien solicitó el rechazo de la acción con costas.

Luego de extractar el recurso, sostiene que no existe por parte del banco un actuar ilegal; y que los hechos narrados por el actor, no pueden subsumirse en los denominados fraudes que la Ley 20.009 establece, sino más bien, un actuar del todo negligente y de poco cuidado del recurrente, quien fue víctima en dos ocasiones de engaños, quien facilitó a terceros desconocidos, sus claves y credenciales para poder llevar a cabo la acción que denuncia.

Adiciona, que de la narración de los hechos se desprende que no existe un derecho indiscutido o indubitado, debiendo ventilarse en un juicio de lato conocimiento las aseveraciones del actor, y a modo de conclusión, insta por el rechazo del recurso dado la falta de presupuestos básicos para la



acción de protección y que el caso se encuentra fuera de los supuestos amparados por la ley N°20.009.

Tercero: Que, como se sabe, el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes, que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio.

Consecuentemente, es requisito indispensable de admisibilidad de la acción cautelar de protección la constatación de la existencia de un acto ilegal, esto es, contrario a la ley, o arbitrario, producto del mero capricho de quien incurre en él, que provoque alguna de las situaciones que se han indicado y que afecte, además, una o más de las garantías constitucionales protegidas por el citado artículo 20 de la Carta Fundamental.

Cuarto: Que en lo que atañe, ahora, a la supuesta ilegalidad que por esta vía se reclama, lo cierto es que del tenor de la misma presentación en que se formaliza el recurso es posible advertir que el supuesto fáctico que sustenta esta impugnación, esto es, haber sido el actor víctima de un fraude bancario, se apoya únicamente en sus dichos, quien refiere al efecto que el 25 de enero de 2025, recibió dos llamados de supuestos ejecutivos del Banco Estado, quienes le entregaron información relacionada a la supuesta devolución, luego de lo cual se percató que desde su cuenta transacciones, las cuales fueron realizadas al haber entregado claves y credenciales para su realización a estas personas.

Por otra parte, según señala el Banco, en todas las operaciones de dinero reclamadas se utilizaron claves personales del recurrente, las que tacha de personales e intransferibles, no encontrándose la situación fáctica bajo la normativa de la ley 20.009, al no existir vulneración a los sistemas de seguridad del banco.

Quinto: Que ahora bien, ante tanta discrepancia en las circunstancias fácticas que rodean las transferencias de dinero que se impugnan, las que no es posible entrar a dilucidar por esta vía, no es dable soslayar que el arbitrio en análisis es una acción constitucional destinada a dar protección respecto de derechos que se encuentren indubitados y no discutidos, como sí



acontece en este caso, en que lo que sustenta la pretensión de la recurrente es el supuesto incumplimiento de una obligación contractual por parte de la entidad bancaria -irregularidad en el sistema de seguridad -, lo que la recurrida niega enfáticamente.

Luego de lo dicho, acontece, entonces, que los derechos que la actora solicita le sean tutelados, no pueden satisfacerse a través del presente arbitrio, ni del modo que se pide, dado que atendida la naturaleza de los argumentos que motivan el acto que se objeta, el legislador ha dispuesto expresamente procedimientos legales de lato conocimiento destinados a esclarecerlos, tales como aquellos que prevén la Ley 19.496, Ley 21.000, Ley 20.009 y el propio Código Civil, los que no pueden ser sustituidos por la acción constitucional de protección, puesto que ello conllevaría aceptar su indebida instrumentalización.

Sexto: Que, en estas circunstancias, no procede sino desestimar el presente recurso.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con 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 y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, se rechaza el recurso de protección deducido por [REDACTED], en contra del BancoEstado, sin costas.

Regístrese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.
N°Protección-6480-2025.

 María Paula Merino Verdugo Ministro Corte de Apelaciones Veintiocho de agosto de dos mil veinticinco 13:05 UTC-4 	 HERNÁN GONZALO LÓPEZ BARRIENTOS Ministro(S) Corte de Apelaciones Veintiocho de agosto de dos mil veinticinco 12:50 UTC-4 
 Cristian Gonzalo Parada Bustamante Abogado Corte de Apelaciones Veintiocho de agosto de dos mil veinticinco 12:48 UTC-4 	



Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Maria Paula Merino V., Ministro Suplente Hernan Gonzalo López B. y Abogado Integrante Cristian Parada B. Santiago, veintiocho de agosto de dos mil veinticinco.

En Santiago, a veintiocho 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: LJSSBBUQNX