

Coyhaique, veintiséis de Mayo del año dos mil veintiuno.

VISTOS:

En estos antecedentes Rol Corte 36-2021, con fecha 25 de marzo de 2021, comparece don Luis Walter Aguilar Pino, profesor, domiciliado en Km N° 3, Tte. Vidal, comuna de Coyhaique, quien de conformidad a lo establecido en el artículo 20, de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema de Justicia, del 24 de Junio de 1992, sobre tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales y sus modificaciones, deduce recurso de protección en contra de la Administradora de Fondos de Pensiones AFP Hábitat S.A. y AFP Modelo S.A., representada, la primera, por don Alejandro Bezanilla Mena, o por su subrogante, reemplazante o quien haga sus veces, con domicilio en la ciudad de Coyhaique en calle Eusebio Lillo 20, y la segunda, representada por doña Verónica Guzmán, por su subrogante, reemplazante o quien haga sus veces, con domicilio en calle 12 de Octubre N° 284, Coyhaique, por incurrir en un acto arbitrario e ilegal, la AFP Hábitat, al disponer y autorizar el traspaso de fondos desde su cuenta de ahorro individual hacia AFP Modelo, con fecha 08 de marzo de 2021, y respecto AFP Modelo por haber aceptado o autorizado dicho traspaso, sin el ejercicio adecuado de controles de seguridad tendientes a verificar la veracidad de su identidad y por su decisión de retener el monto correspondiente a su cuenta de ahorro voluntario, todo con expresa y ejemplar condena en costas, acompañando la documentación que indica en el primer otrosí.

Con fecha 30 de marzo de 2021, se declaró admisible el recurso y se pidió informe a la recurrida.

Con fecha 7 de abril de 2021, la abogada doña María Fernanda Donoso Capponi, en representación de la recurrida AFP Modelo, en el primer otrosí, informa el recurso, acompañando la documentación que ofrece en el cuarto otrosí de la misma, solicitando su rechazo, con expresa condena en costas.



Con fecha 14 de abril de 2021, el abogado Roberto Felipe Díaz Bravo, en representación de la recurrida AFP Habitat, en lo principal, informa el recurso, acompañando la documentación que ofrece en el primer otrosí de la misma, solicitando su rechazo, con expresa condena en costas.

Con fecha 17 de mayo de 2021, se ordenó traer los autos en relación.

Con fecha 19 de mayo de 2021, tuvo lugar la vista de la causa, compareciendo al efecto el abogado don Cristian Díaz Sandoval por el recurso, el abogado don Roberto Felipe Díaz Bravo y la abogada doña Raisa Vidal González, contra el recurso.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, el recurrente fundamentando su recurso, expone, como hechos, que se encuentra afiliado a la Administradora de Fondos de Pensiones HABITAT hace más de una década y que, con fecha 23 de febrero de 2021, sin su autorización se presentó orden de traspaso irrevocable de fondos de su Administradora de Fondos de Pensiones Hábitat hacia la AFP Modelo, tomando conocimiento de ello a principios de marzo de 2021, por lo que de forma inmediata el 9 de marzo del mismo año, concurrió personalmente a las dependencias de AFP Hábitat, donde le señalan que sus fondos se habían traspasado a AFP Modelo, ingresando carta de reclamo bajo el número 562433. Como consecuencia de lo anterior, concurre el mismo día a AFP Modelo, haciendo presente la situación, ingresando consulta N° 14524528.

Posteriormente, indica que con fecha 10 de marzo de 2021, ingresó un reclamo a la Superintendencia de Pensiones, el que generó respuestas desde las dos administradoras de fondos de pensiones involucradas. En cuanto a AFP Hábitat, recibió una carta en que señala que dejó sin efecto el traspaso de su cuenta de capitalización obligatoria, no obstante, los ahorros voluntarios fueron traspasados el día 8 de marzo de 2021. A su vez, AFP Modelo, le envía misiva, en



que da cuenta que para regularizar el traspaso correspondiente a la cuenta de ahorro voluntario, se ha suscrito un reclamo normativo MO-36533.

En relación a AFP Hábitat, indica que recurre en contra del actuar ilegal y arbitrario de la misma, en cuanto dispone y autoriza el traspaso de fondos desde su cuenta de ahorro individual hacia AFP Modelo, con fecha 8 de marzo del presente año, acto ejecutado sin el ejercicio adecuado de los controles de seguridad tendientes a verificar la veracidad de su identidad así como de los datos de la orden de traspaso.

Respecto de AFP Modelo, recurre en contra del actuar ilegal y arbitrario, consistente en haber aceptado o autorizado el traspaso de fondos de su cuenta de ahorro voluntario, sin el ejercicio adecuado de los controles de seguridad tendientes a verificar la veracidad de su identidad, así como de los datos de la orden de traspaso, y además, por la decisión de retener el monto correspondiente a dicha cuenta, lo que le fue comunicado con fecha 18 de marzo de 2021.

En cuanto al derecho fundamental conculcado, refiere que los actos de las administradoras de fondo de pensiones privan, amenazan y perturban su derecho de propiedad establecido en la Constitución Política de la República en su artículo 19 N° 24. Cita lo señalado por el Tribunal constitucional a propósito de las cotizaciones previsionales, a saber “es del caso tener presente que, tal como lo ha señalado esta misma Magistratura, se está en presencia de dineros pertenecientes o de propiedad del trabajador, tutelados por el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República, habida consideración que tales cotizaciones se extraen de la remuneración devengada a favor del afiliado. En efecto, en el sistema de pensiones establecido por el Decreto Ley N°3.500 “cada afiliado es dueño de los fondos que ingresan a su cuenta de capitalización individual y que el conjunto de estos constituye un patrimonio independiente y diferentes del patrimonio de la sociedad administradora de esos fondos”,



concluyendo que los fondos voluntarios que ahorra en su cuenta abierta al efecto en la misma AFP, son de propiedad del afiliado.

En complemento de lo anterior, señala que el Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones Libro I, Título III, Letra A Administración de Cuentas Personales. Capítulo XVIII. Requerimientos del Traspaso entre AFP” señala la obligación de las entidades de adoptar todas las medidas de seguridad y mecanismos de control para que los traspasos de fondos sean seguros, integrales, confidenciales y fiables. Cabe señalar que este compendio de normas es obligatorio para las Administradoras de Fondos de Pensiones en virtud de lo señalado en la ley 20.255, que crea el Sistema de Seguridad Social, especialmente de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47°, que indica que “la Superintendencia de Pensiones tendrá especialmente las siguientes funciones y atribuciones: [...] 6. Dictar normas e impartir instrucciones de carácter general en los ámbitos de su competencia”, que evidentemente, se ejerce sobre las administradoras de Fondos de Pensiones.

Añade que, del mismo modo, en el Capítulo VIII, denominado “Traspaso de Saldos de Ahorro Previsional Voluntario” se indica en el número 3 que “La suscripción del formulario de traspaso podrá efectuarse mediante el uso de formularios físicos o bien por Internet, según lo autorice la Superintendencia correspondiente. En este último caso, las Entidades serán responsables de adoptar todas las medidas que correspondan para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad del proceso de traspaso”; en su número 5° se señala que “La Entidad que traspasará los fondos será responsable de verificar el cumplimiento de las formalidades que debe cumplir el formulario de traspaso de fondos...”; finalmente, después de señalar algunas normas de procedimiento, se indica en el número 11 que “La Entidad de destino deberá adoptar todos los mecanismos de control que sean necesarios para verificar la conformidad de los fondos recibidos y la información entregada. En caso de discrepancia el



proceso deberá volver a realizarse a más tardar el día hábil siguiente. Una vez aceptado el proceso de pago las respectivas Entidades deberán formalizar su debida aprobación”.

Finalmente, concluye que se efectuó un traspaso de sus fondos, afectando su derecho de propiedad sobre los mismos, por no haber cumplido las recurridas con sus obligaciones constitucionales y legales en orden a establecer y ejecutar controles mínimos que garanticen el debido resguardo y custodia de ellos.

SEGUNDO: Que, mediante la presentación de fecha 7 de abril de 2021, la abogada María Fernanda Donoso Capponi, en representación de la recurrida Administradora de Fondo de Pensiones Modelo S.A., informando el recurso, señala que con fecha 1 de marzo del año 2021, don Luis Walter Aguilar Pino se incorporó a AFP Modelo, mediante orden de traspaso por la página web, cuya fecha de suscripción fue el día 23 de febrero del mismo año, quien a su vez registraba su Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias (CCICO) en el Fondo C y Cuenta de Ahorro Voluntario en el Fondo A. En virtud de lo anterior, con fecha 10 de marzo del presente año, se recibió desde el Área de Reclamos de esta Administradora, copia del reclamo HA-423707, presentado directamente por el Recurrente, don Luis Walter Aguilar Pino, quien manifestó no haber realizado dicho Traspaso Web, por lo que se ingresó el reclamo normativo MO 36658, a fin de regularizar dicha situación, conforme lo establece el Libro I, Título VII, Letra A, Capítulo III, del Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones.

Agrega, que la orden de traspaso suscrita el día 23 de febrero del presente año se suspendió en Canje de Traspaso de fecha 15 de marzo, por primacía ante el reclamo interpuesto. Lo anterior, debido a que los datos personales del Recurrente señalados en la solicitud, difieren de los existentes en AFP Hábitat, y a los entregados por el propio afiliado en nuestra sucursal de Coyhaique, por lo que los fondos serán devueltos en el siguiente proceso de Canje de Traspasos



correspondiente el día 15 de abril del presente año a AFP Hábitat, tal como queda de manifiesta en reclamo Normativo adjunto, específicamente en los puntos de regularización.

Luego, cita normativa del Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones, concluyendo que atendido a que su representada ha realizado todas las acciones establecidas en la normativa vigente para solucionar los hechos descritos por el Recurrente; no existiendo actos u omisiones, arbitrarios o ilegales que lo priven o perturben en el ejercicio de sus garantías constitucionales, solicita el rechazo del presente recurso de protección en todas sus partes, con costas.

TERCERO: Que, mediante la presentación de fecha 14 de abril de 2021, el abogado Roberto Felipe Díaz Bravo, en representación de la recurrida AFP Habitat S.A., en lo principal, informando el recurso, señala que si bien pueden ser muy atendibles las razones que invoca el recurrente para reclamar por un traspaso desde AFP Habitat hacia AFP Modelo sin su autorización, lo cierto es que no ha sufrido privación, perturbación o amenaza alguna de carácter arbitrario o ilegal de un derecho -de parte de AFP Habitat- que le impida, moleste o amague su ejercicio, pues dicho traspaso no se materializó y, además la normativa previsional contempla procesos de reclamo que han operado en este caso.

Indica, que con fecha 23 de febrero de 2021, AFP Habitat recibió la Orden de Traspaso Irrevocable N° 17610156709, suscrita por don Luis Walter Aguilar Pino, a través de la página web de AFP Modelo, donde traspasaba desde AFP Habitat hacia AFP Modelo, la Cuenta Individual de Cotizaciones Obligatorias y la Cuenta de Ahorro Voluntario (CAV) y, también se revocó la autorización de descuento a su empleador para la CAV a partir de marzo de 2021. Dicho traspaso a través del sitio web de AFP Modelo se puede efectuar utilizando algún mecanismo de autenticación remota que permita a los afiliados solicitar en línea el traspaso electrónico de sus saldos o utilizando la



Clave de Seguridad del afiliado. Además, este traspaso a través de la web puede efectuarse con o sin asistencia de un agente de ventas de la AFP a la cual se está traspasando el afiliado.

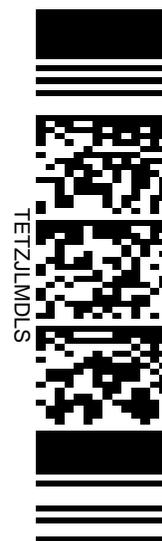
Añade, que de acuerdo a la normativa previsional que rige los traspasos vía web, en todos los casos antes señalados, la responsable de las validaciones y autenticaciones de las claves es la AFP que está solicitando el traspaso para sí misma, en este caso AFP Modelo, porque todo este trámite electrónico se produce en su sitio web

Indica, que en cuanto al traspaso de la cuenta obligatoria del afiliado, esta no se efectuó, sin embargo, en relación a la cuenta de ahorro voluntario, si habría sido traspasada antes del reclamo del afiliado, razón por la cual estarían a la espera que AFP Modelo establezca la valides de la orden de traspaso y devuelva los fondos a la AFP de origen.

Refiere, que el actuar de AFP Habitat se ajustó a la normativa previsional sobre traspaso de afiliados y a los plazos establecidos en ella, no siendo efectivo que no hayan efectuado los controles necesarios de seguridad como señala la recurrente, pues su actuar se ha ajustado a la normativa previsional.

En cuanto al derecho, cita normativa relacionada a las administradoras de fondos de pensiones, concluyendo que no existe una interpretación arbitraria ni menos antojadiza de su representada, toda vez que el proceder de AFP Habitat se ha ajustado en todo momento a la Ley y a las normas de la Superintendencia de Pensiones, haciendo énfasis al hecho de que no ha habido acto arbitrario ni ilegal, ni privación, perturbación ni amenaza de derecho alguno, ni menos un trato discriminatorio o desigual, así como limitación o privación al derecho de propiedad sobre los fondos de pensiones

CUARTO: Que, para resolver el recurso de protección planteado, cabe señalar que éste fue concebido para restablecer el imperio del derecho y resguardar el orden jurídico vigente cuando éste



se ve alterado a causa de actuaciones arbitrarias o ilegales que perturban o amenazan el legítimo ejercicio de algunas de las Garantías Constitucionales contempladas en el artículo 19 de la Carta Fundamental.

Que la arbitrariedad necesariamente, desde el punto de vista conceptual, debe vincularse y relacionarse con la noción de un actuar o una omisión que pugnan con la lógica y la recta razón, contradiciendo el normal comportamiento, sea de la autoridad o de los seres humanos en particular, que se rige por el principio de racionalidad, medida y meditación previa a la toma de decisiones y no por el mero capricho o veleidad.

Por su parte la existencia de ilegalidad conjuga la idea de lo contrario a derecho, o, más técnicamente, el no respetarse o infringirse una norma jurídica.

QUINTO: Que, de los antecedentes que obran en autos, apreciados conforme a la sana crítica, se alzan como hechos de la causa los siguientes:

-Que el recurrente se encuentra afiliado a AFP Habitat, hace más de 10 años.

-Que el 23/02/2021 se presentó una Orden de Traspaso a través de la página web de AFP Modelo, para trasladar desde AFP Habitat hacia AFP Modelo, los fondos previsionales de don Luis Walter Aguilar Pino, Rut 10.299.786-9, existentes en su Cuenta Individual de Cotizaciones obligatorias y en la Cuenta de Ahorro Voluntario (CAV) y también, se revocó la autorización de descuento a su empleador para la CAV a partir de marzo de 2021, trámite realizado sin autorización del recurrente.

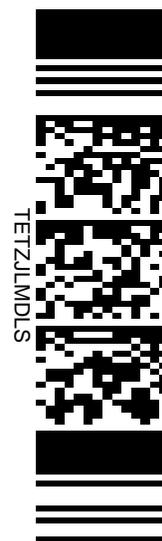
-Que el día 09/03/2021, el recurrente presentó un reclamo ante AFP Habitat y ante AFP Modelo, para dejar sin efecto este traspaso.

-Que el día 08/03/2021, AFP Habitat da curso al traspaso de fondos desde la Cuenta de Ahorro Voluntario del recurrente hacia AFP Modelo, por la cantidad de 123,08 cuotas del Fondo A, equivalentes en ese momento a \$7.163.809.-



SEXTO: Que el acto arbitrario e ilegal achacado por la recurrente a la AFP Hábitat, consiste en haber dispuesto y autorizado el traspaso de fondos desde su Cuenta de Ahorro Voluntario hacia AFP Modelo, por la cantidad de 123,08 cuotas del Fondo A, equivalentes en ese momento a \$7.163.809.-, sin autorización del afiliado. Y respecto de AFP Modelo, por haber aceptado o autorizado dicho traspaso, reteniendo tales fondos, sin el ejercicio adecuado de controles de seguridad tendientes a verificar la veracidad de la identidad del solicitante, conculcando con ello su derecho de propiedad garantizado constitucionalmente, respecto de tales fondos previsionales.

SÉPTIMO: Que mediante Oficio Ordinario N° 11359, de fecha, 28 de Abril de 2021, la Superintendencia informa que, el recurrente registra denuncia ante dicha entidad, de 8 y 9 de marzo de 2021, en contra de AFP Habitat S.A. y AFP Modelo S.A. por suplantación de identidad y fraude ocurridos sobre sus Cuentas de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias y de Ahorro Voluntario, ya que sus Fondos de Pensiones y de Ahorro Voluntario fueron traspasados, sin su consentimiento, desde AFP Habitat S.A. hacia AFP Modelo S.A. Indica que dio respuesta al señor Aguilar Pino, solicitando a las AFP involucradas informe de acuerdo al procedimiento de atención y fiscalización de reclamos. Agrega que mediante Oficio Ord N° 9.846, de 15 de abril de 2021, instruyó a AFP Modelo S.A., informara el estado de avance de la investigación sobre la denuncia efectuada por el señor Aguilar Pino, puntualmente respecto de: “(i) Si el traspaso objetado había contado o no, con la asistencia de un agente de ventas, asesor o ejecutivo de esa Administradora, (ii) identificación y análisis de la dirección IP desde la cual se realizó la transacción de traspaso objetada, (iii) remitir copia del respaldo generado por su proveedor de servicio SINACOFI, correspondiente a la transacción de traspaso objetada, (iv) remitir copia del Dictamen del Reclamo Operacional suscrito, N° MO- 36533/202, y (v) Informar el estado de

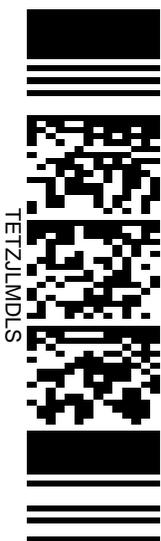


avance de la investigación, debiendo remitir copia de los antecedentes.”

Indica que AFP Modelo S.A mediante carta N° GG- 4292, de 21 de abril de 2021 señala que la transacción de traspaso objetada, no contó con la participación ni asesoría de ningún ejecutivo de AFP Modelo. Indica que la Gerencia de Riesgo y el Oficial de Seguridad y Ciberseguridad de esa AFP, concluyeron de sus revisiones que la situación denunciada por el afiliado Sr. Luis Aguilar, se trata de un fraude externo. Con fecha 08 de abril de 2021, las cuentas personales del afiliado Sr. Luis Aguilar (obligatorias y voluntarias), fueron imputadas en AFP Modelo como “*Traspaso Egreso*”.

En cuanto a los Servicios por Internet, informa que se autorizó a las Administradoras de Fondos de Pensiones la prestación de servicios vía Internet, estableciendo exigencias que deben cumplir y las operaciones que obligatoriamente deben realizar, como también aquellas que pueden voluntariamente practicar. Dispuso, asimismo, que las Administradoras deben adoptar las medidas para evitar el riesgo de ingreso a usuarios no autorizados a sus bases de datos o sistemas de soporte de las operaciones que realicen a través de su Sitio Web y asegurar que cualquier transacción o comunicación se efectúe en forme segura, íntegra y confidencial.

Indica que estos servicios se encuentran regulados en el Libro V, Título III, Letra B del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, que establece lo siguiente: “*1. Para realizar cualquier operación que involucre transferencia, movimiento o retiros de fondos, los usuarios deberán operar con algún mecanismo de seguridad que permita su identificación y la autorización de las transacciones que están realizando, tales como: Clave de Seguridad, Firma Electrónica, identificación biométrica u otro que la AFP determine. Los mecanismos de seguridad implementados por las Administradoras no significarán un costo para los usuarios.*”



Las Administradoras deberán procurar poner a disposición de los afiliados distintos mecanismos de seguridad, de modo de facilitar la realización de transacciones por parte de éstos.

Las Administradoras deberán adoptar todas las medidas administrativas y legales que garanticen la máxima seguridad en el uso de estos mecanismos.

En aquellos casos en que el trabajador efectúe operaciones que requieran estos mecanismos de seguridad y no los tenga activados, la Administradora deberá informar el procedimiento para ello.

Los mecanismos de seguridad que se implementen deben ser reconocidos por todas las AFP para hacer operaciones a través del Sitio.

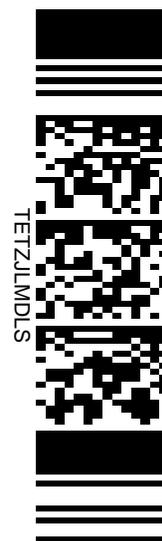
Con el objeto de dar más seguridad a los usuarios que operan a través del Sitio, las Administradoras podrán hacer extensivo el uso de los mecanismos de seguridad, a operaciones que no involucren transferencia, movimiento o retiro de fondos.

La entrega e implementación de la Firma Electrónica deberá ceñirse a los procedimientos señalados en la Ley N° 19.799 y su Reglamento.

Para la identificación biométrica, la Administradora debe establecer procedimientos que permitan validar la identificación del usuario a través de un tercero, como ente certificador confiable o a través de requerir conjuntamente la cédula nacional de identidad del usuario.

Los trabajadores podrán solicitar la Clave de Seguridad en la Administradora donde se encuentran incorporados. A su vez, los empleadores deberán requerirla en la Administradora donde necesiten operar.”

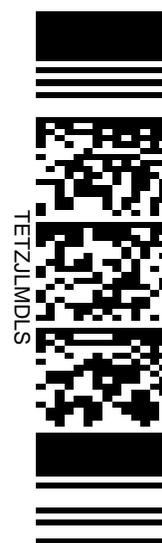
OCTAVO: Que, el marco normativo de la materia en estudio, se encuentra contenido en el D.L. 3.500 de 1980, cuyo artículo segundo prescribe que al “inicio de la labor del trabajador no afiliado genera la afiliación automática al Sistema y la obligación de cotizar en una



Administradora de Fondos de Pensiones, sin perjuicio de lo dispuesto para los afiliados voluntarios. Por otra parte, el artículo 93, crea la Superintendencia de Pensiones, entidad autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, de duración indefinida, que se rige por un Estatuto Orgánico especial y a la que le corresponde la supervigilancia y control de las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y el ejercicio de las funciones y atribuciones que establece esa ley, entidad a la que se confieren conforme el artículo 94, además de las atribuciones y obligaciones que esta ley establece, las siguientes funciones generales: “2.- Fiscalizar e funcionamiento de las Administradoras y el otorgamiento de las prestaciones que éstas otorguen a sus afiliados, y el funcionamiento de las sociedades administradoras de cartera de recursos. 3.- Fijar la interpretación de la legislación y reglamentación del Sistema, con carácter obligatorio para las Administradoras, las sociedades filiales a que se refiere el inciso duodécimo del artículo 23 y las sociedades administradoras de cartera de recursos previsionales y dictar normas generales para su aplicación.”

Que, asimismo, atendidas tales atribuciones la Superintendencia de Pensiones ha dictado una abundante normativa, incorporada en el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, de cumplimiento y aplicación obligatoria para las Administradoras de Fondos de Pensiones, en virtud de lo señalado en la ley 20.255, que crea el Sistema de Seguridad Social, especialmente de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47°, que indica que “la Superintendencia de Pensiones tendrá especialmente las siguientes funciones y atribuciones: [...] 6. Dictar normas e impartir instrucciones de carácter general en los ámbitos de su competencia”

Que, específicamente respecto a los traspasos de cuentas entre las distintas AFP, este compendio lo reglamenta en su “Libro I, Título III, Letra A Administración de Cuentas Personales Capítulo XVIII. Requerimientos del Traspaso entre AFP Orden de Traspaso;

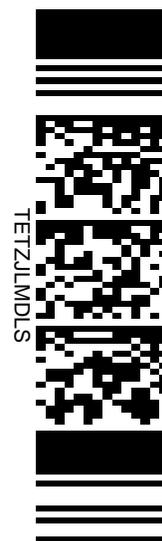


Responsabilidad de la nueva Administradora; la nueva Administradora será responsable del cumplimiento de las formalidades del llenado de la orden de traspaso y de los formularios solicitud/convenio para distribución o traspasos de saldos, autorización de descuentos y selección de alternativas de ahorro previsional voluntario...”

Asimismo, el “Libro I, Título III, Letra A Administración de Cuentas Personales Capítulo XXI. Establece la Notificación de las Órdenes de Traspaso entre AFP, por la nueva Administradora a la antigua.

Por su parte las solicitudes de traspaso de fondos de una AFP a otra vía web, están reguladas en el “Libro V, Título III, Letra D. Operaciones a través del Sitio Web. Capítulo I: Traspasos por Internet; 1.- El afiliado o trabajador que decida traspasar sus cuentas personales desde una Administradora a otra de su elección, podrá suscribir en la Administradora de destino, un traspaso electrónico que contenga toda la información necesaria para validar el traspaso total o parcial del saldo de la o las cuentas a traspasar, ya sea con o sin asistencia de un agente de ventas. Sin perjuicio de lo anterior, la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, la cuenta de capitalización individual de afiliado voluntario y la cuenta de ahorro de indemnización se deberán traspasar conjuntamente y por el total del saldo, de acuerdo a lo establecido en la Letra A, del Título III sobre Administración de Cuentas Personales, del Libro I.”

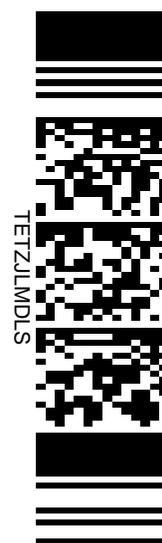
NOVENO: Que a partir de los hechos establecidos en el motivo quinto, lo informado por la Superintendencia de Pensiones y la normativa legal y reglamentaria que regula las obligaciones y deberes de las Administradoras de Fondos de Pensiones, esta Corte estima que el acto denunciado por la recurrente, reviste los caracteres de arbitrario e ilegal, por cuanto se han incumplido por las recurridas los mecanismos de autenticación remota que permite a los afiliados solicitar en línea el traspaso electrónico de sus saldos o utilizando la Clave de Seguridad del afiliado.



Que en efecto, de acuerdo a la normativa previsional que rige los traspasos vía web, contenida en el compendio normativo pormenorizado precedentemente, la responsable de las validaciones y autenticaciones de las claves es la AFP que está solicitando el traspaso, en la especie AFP Modelo, porque la solicitud del trámite electrónico se produce en su sitio web, tratándose éste de un servicio por Internet, autorizado por la Superintendencia a las Administradoras de Fondos de Pensiones, siempre y cuando cumplan las exigencias establecidas para estos efectos, debiendo las Administradoras adoptar las medidas tendientes a evitar el riesgo de ingreso a usuarios no autorizados a la información de sus bases de datos o sistemas de soporte de las operaciones que realicen a través de su Sitio Web y asegurar que cualquier transacción o comunicación se efectúe en forme segura, íntegra y confidencial.

Que este deber ha sido incumplido por las recurridas, a la luz de lo informado por la propia AFP Modelo a la Superintendencia de Pensiones, al indicar en su informe que la Gerencia de Riesgo y el Oficial de Seguridad y Ciberseguridad, concluyeron que la situación denunciada por el afiliado Luis Aguilar, corresponde a un fraude externo y que con fecha 08 de abril de 2021, las cuentas personales del afiliado (obligatorias y voluntarias), fueron imputadas en AFP Modelo como “*Traspaso Egreso*”.

DÉCIMO: Que, por su parte AFP Habitat, incumpliendo la normativa citada, autoriza el traspaso de los fondos de la Cuenta de Ahorro Voluntario que el recurrente mantenía en dicha entidad, en virtud de una solicitud no autorizada por el afiliado, sin activar los mecanismos de control pertinentes, alertas que sólo operaron frente al reclamo del propio afectado, de fecha 9 de marzo de 2021, no obstante el traspaso de fondos se llevó a efecto el día anterior, 8 de marzo, quedando privado de sus ahorros previsionales por un lapso de tiempo que va desde esta fecha hasta el 15 de abril de 2021, data de la restitución de los fondos de la cuenta de ahorro voluntario a la AFP



Habitat, según fue reconocido por la recurrente y recurridos en estrados, devolución que fue obtenida en virtud del accionar del recurrente.

UNDÉCIMO: Que, así las cosas, estamos en presencia de un acto ejecutado por las recurridas que ha permitido que fondos previsionales de propiedad del recurrente fueren traspasados de una administradora de fondos de pensiones a otra, sin la autorización del dueño de dicho capital de ahorro, fondos tutelados por el artículo 19 N° 24, de la Constitución Política de la República, habida consideración que tales cotizaciones se extraen de la remuneración devengada a favor del afiliado, pues, en el sistema de pensiones establecido por el Decreto Ley N°3.500 “cada afiliado es dueño de los fondos que ingresan a su cuenta de capitalización individual y que el conjunto de estos constituye un patrimonio independiente y diferentes del patrimonio de la sociedad administradora de esos fondos”, concluyendo que los fondos voluntarios que ahorra en su cuenta abierta al efecto en la misma AFP, son de propiedad del afiliado.

DUODÉCIMO: Que, en consecuencia, de lo señalado en los motivos anteriores, sólo cabe acceder al recurso de protección impetrado, toda vez que se ha operado y actuado respecto de un capital de ahorro de propiedad del recurrente, a través de maniobras de un tercero que los recurridos debieron revisar y confirmar de acuerdo a la normativa legal y administrativa que les rige, lo que, de por sí ya es reprochable y que, además, podría representar un desmedro económico para el recurrente, lo que es constitutivo, también, de una amenaza a su derecho de propiedad.

Por estas consideraciones y teniendo, además, presente lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado, de 24 de junio de 1992, de la Excelentísima Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales y sus modificaciones, se declara que, **SE ACOGE**, con costas, el recurso de protección deducido por don Luis Walter



Aguilar Pino, en contra de la Administradora de Fondos de Pensiones AFP Hábitat S.A., representada por su Gerente General don Alejandro Bezanilla Mena, o por su subrogante, reemplazante o quien haga sus veces, y en contra de la AFP Modelo S.A., representada por doña Verónica Guzmán, por su subrogante, reemplazante o quien haga sus veces, debiendo las recurridas hacer devolución y/o reintegro, de toda cantidad que por concepto de comisiones se hubieren generado en perjuicio o beneficio del afiliado recurrente, como de las eventuales ganancias que los fondos que fueron traspasados hubieren generado, durante el periodo en que fue privado de sus fondos previsionales, esto es, desde el 8 de marzo de 2021 hasta el 15 de abril de 2021.

Regístrese, notifíquese y archívese, oportunamente.

Redacción de la Ministra Titular, doña Natalia Marcela Rencoret Oliva.

Rol 36-2021.



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Coyhaique integrada por Ministra Presidente Natalia Rencoret O. y los Ministros (as) Sergio Fernando Mora V., Jose Ignacio Mora T., Pedro Alejandro Castro E. Coyhaique, veintiséis de mayo de dos mil veintiuno.

En Coyhaique, a veintiséis de mayo de dos mil veintiuno, 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 04 de abril de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>