

C.A. de Santiago

Santiago, siete de noviembre de dos mil veintidós.

A los folios 39, 40 y 41; a todo, téngase presente.

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que comparece doña Camila Barros Toledo, abogada, quien interpone acción de protección en su favor, en contra de Banco de Chile, por el acto ilegal y arbitrario consistente en su decisión de no reintegrar a su cuenta vista terminada en los números 0104 la suma de \$590.277.- y, la suma de \$10.338.-, en virtud de un supuesto crédito de consumo que jamás adquirió. Sostiene que dicha actuación ilegal y arbitraria ha vulnerado el legítimo ejercicio de los derechos y garantías constitucionales establecidas en los números 1 y 24 del artículo 19 de la Constitución Política de La República.

Pide que se acoja la acción y se ordene a la recurrida restituya inmediatamente a su cuenta RUT del Banco Estado N° 16935808 el perjuicio patrimonial causado por la suma de \$600.615.- y elimine de sus registros, el supuesto crédito de consumo que jamás ha solicitado, con costas.

Expone que con fecha 22 de diciembre de 2021, al ingresar a su cuenta vista N°07-191- 00301-04 del Banco de Chile, se percató que habían sido descontados de su cuenta, mediante dos movimientos la suma de \$584.142.- y de \$10.241.-.

Señala que en ambos casos, el movimiento irregular se denominaba “Pap. Centinela crédito S/Pac”, y tras revisar en la página web del Banco de Chile, “Mi Banco en Línea”, opción “créditos” se percató que aparecía suscrito un crédito a su nombre por la suma de \$500.000.- pagaderos en una sola cuota, con un interés penal de \$44.858 y, un recargo de cobranza por la suma de \$39.284, el cual daba como resultado la suma de \$584.142.- Es decir, idéntica suma que se le extrajo de su cuenta vista.

Enfatiza que jamás solicitó un crédito de consumo por dicha suma y que dada dicha situación, generó un reclamo en el Servicio Nacional del Consumidor.



Explica que al día siguiente, pudo constatar que el descuento efectuado por las sumas antedichas habían sido eliminadas y los montos fueron restituidos por el banco el día 24 de diciembre de 2021.

Indica que con fecha 27 de diciembre de 2021 recibió tres correos de respuesta de parte de la recurrida a sus solicitudes de aclaración, las que, en síntesis, señalan que el cargo se debió a un error de sistema y que se habría regularizado el mismo día.

Dice que si bien en ningún momento pudo corroborar cuánto fue el monto exacto restituido por el banco, atendido que fue una suma cercana a los \$590.000.- quedó medianamente tranquila.

Refiere además que el banco respondió formalmente su solicitud con fecha 04 de enero de 2022, señalando nuevamente que lo sucedido correspondió, en síntesis, a un error de sistema y que los montos fueron restituidos el mismo día 22 de diciembre de 2021.

Expone, sin embargo, que con fecha 3 de enero de 2022 (un día antes de la respuesta formal de Banco de Chile al reclamo Sernac) volvió a ingresar a su cuenta vista y nuevamente habían sido generado dos movimientos irregulares con el mismo nombre: “Pap. Centinela crédito S/Pac”, pero en esta oportunidad los descuentos eran por la suma de \$590.277.- y \$10.338.-, por lo que, en la misma fecha, solicitó aclaración al banco y nuevamente revisó la opción “mis créditos”, la que si bien seguía señalando la existencia de un crédito, al apretar la opción “consultar el crédito”, “solicitar informe de crédito vigente” o apretar la opción “pagar mi crédito”, todas arrojaban la misma información “ERROR DE SISTEMA. En estos momentos no podemos atender tu solicitud, por favor inténtalo más tarde”.

Relata que en virtud a la respuesta que el Banco le había otorgado, tenía la convicción de que le volverían a restituir los montos, sin embargo, con fecha 7 de enero de 2022, recibe dos correos electrónicos del Banco de Chile, del siguiente tenor:

“Hola Camila Nicole, Referente a su consultas (sic), informamos a usted que con fecha 03/01/2022 se cargó en su cuenta terminada en 0104, el monto de \$ 590.277. Este monto corresponde al monto adeudado de su



crédito terminado en 938447. Espero haber resuelto tu inquietud, si tienes alguna duda referente a este tema, contáctame nuevamente a través de este mismo correo para apoyarte. Saludos cordiales Patricio Aranda S. Jefe Sección LSC Tarjetas y Créditos División Marketing y Clientes”

“Hola Camila Nicole, Referente a su consultas (sic), informamos a usted que con fecha 03/01/2022 se cargó en su cuenta terminada en 0104, el monto de \$ 10.338. Este monto corresponde al monto adeudado de su crédito terminado en 938626. Espero haber resuelto tu inquietud, si tienes alguna duda referente a este tema, contáctame nuevamente a través de este mismo correo para apoyarte. Saludos cordiales Patricio Aranda S. Jefe Sección LSC Tarjetas y Créditos División Marketing y Clientes”

Ante la respuesta del banco recurrido, releva que el único producto bancario el que cuenta es con la cuenta vista; que jamás ha solicitado un crédito de consumo por la suma de \$500.000.-, menos pagaderos en una cuota; que jamás tuvo acceso a la información del crédito de consumo, ni aun cuando quiso ver las condiciones del mismo; que tampoco ha autorizado al Banco de Chile para sustraer dineros de mi cuenta vista, bajo ningún título; que cuando solicitó aclaración el Banco de Chile le señaló en primera instancia y ante el Servicio Nacional del Consumidor que se debía a un error sistemático y le restituyó los movimientos irregulares; que jamás ha obtenido un beneficio económico de \$500.000.- provenientes de un supuesto crédito de consumo, supuestamente solicitado con fecha 21 de septiembre de 2021, sino todo lo contrario, le han sustraído de forma ilegal y arbitraria la suma de \$600.615.- correspondientes a su remuneración del mes de diciembre de 2021.

En cuanto al derecho, manifiesta que el comportamiento de Banco recurrido vulnera sus garantías constitucionales contempladas en el artículo 19 N° 1 y N° 24 pues, el descuento realizado ilegal y arbitrariamente por parte de la recurrida fue de más de 1/3 de su remuneración total, la cual afectó su bienestar físico y psicológico, así como el de su hijo de 7 años, dado que debió dejar obligaciones impagas esenciales para la vida, generándole un estado de ansiedad generalizada, lo cual se vincula además



con el grave daño a su propiedad, producto de un actuar ilegal y arbitrario por parte de la recurrida.

SEGUNDO: Que, en representación de la recurrida Banco de Chile, compareció don Benjamín Jordán Astaburuaga, abogado, quien, evacuando el informe requerido por esta Corte, se allanó a lo solicitado por la recurrente en cuanto a pagarle la suma de \$600.615.-

De esta manera, al satisfacer la pretensión de la actora sin mediar litigación, estima que no sería procedente una condena en costas, ni sería necesario que se adoptaran medidas para restablecer el imperio del derecho, toda vez que el recurso ha perdido oportunidad.

TERCERO: Que habiéndose conferido traslado a la recurrente del referido allanamiento, ésta se opuso, por cuanto estima que el banco recurrido en caso alguno ha informado las razones por las que sustrajo de su cuenta vista la suma que se restituye, estimando que queda en completa indefensión e incertidumbre respecto de si dicha situación seguirá ocurriendo y cuáles serán las medidas de seguridad que el Banco va a adoptar para que en el futuro, la sustracción de los dineros no acontezca. Lo anterior, conforme desarrolla.

CUARTO: Que, ahora bien, en lo que atañe al quid del asunto que es materia de este arbitrio aparece pertinente recordar que 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;

QUINTO: Que, consecuentemente, constituye 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;

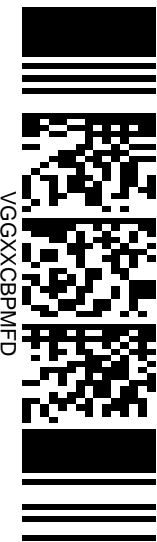
SEXTO: Que del mérito y tenor del informe evacuado por el Banco de Chile aparece palmario que más allá de su allanamiento al presente recurso, dicha entidad no controvertió la efectividad del acto impugnado, esto es, que sin razón alguna en el mes de diciembre de 2021 se le hicieron descuentos desde su cuenta vista por la suma total de \$600.615, situación que en un primer momento se justificó en un supuesto error informático y, luego, en un pretendido crédito de consumo que ella no contrató, habiéndosele reintegrado dicha suma a su cuenta y, posteriormente, nuevamente descontado, circunstancias que no justifica en ninguna norma legal que valide tal proceder;

SÉPTIMO: Que así entonces, la actuación que a través de este arbitrio se intenta remediar no encuentra asidero legal y, es más, constituye una decisión arbitraria por parte de la entidad recurrida, la que no puede entenderse subsanada con el vale vista a que hace lugar su informe, dado que el mismo ni siquiera se consignó en la Secretaría de esta Corte, de modo que en ese entendido, vulnerándose a través de ella los derechos constitucionales que la Carta Fundamental garantiza a la actora en los numerales 1° y 24° del artículo 19 de la Carta Fundamental, se acogerá la presente acción cautelar, con costas.

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 Excm. Corte Suprema sobre tramitación y fallo del recurso de protección de las garantías constitucionales, **se acoge** el recurso de protección deducido por la abogada doña Camila Barros Toledo, en su favor, y en contra de Banco de Chile, y, en consecuencia, con la finalidad de restablecer el imperio del derecho, se ordena a esta última institución hacer entrega a la actora de la suma de \$600.615, más reajustes legales contabilizados entre la época del descuento y su pago efectivo, dentro de quinto día; e igualmente borrar de sus registros cualquier antecedente que dé cuenta de haber la recurrente solicitado tal cantidad a título de crédito de consumo, con costas.

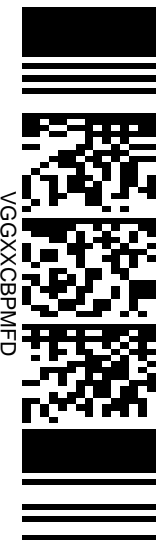


Regístrese, comuníquese y archívese.
Protección N°873-2022.



Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministra Maritza Elena Villadangos F., Ministra Suplente Karina Irene Ormeño S. y Abogado Integrante David Peralta A. Santiago, siete de noviembre de dos mil veintidós.

En Santiago, a siete de noviembre de dos mil veintidós, 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 11 de Septiembre de 2022, 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>.