

J.v.p.
C.A. de Valparaíso.

Valparaíso, cinco de marzo de dos mil diecinueve.

Visto:

A fojas 5, comparece Francisco Iván Alviña Sánchez, domiciliado para estos efectos en calle Prat 856, piso 13, comuna de Valparaíso, quien interpone recurso de protección en contra del Banco Chile-Edwards, domiciliada en Avenida Libertad 770, comuna de Viña del Mar, con motivo de la negativa arbitraria e ilegal de restituir la suma de 1500 dólares obtenidos fraudulentamente desde la cuenta corriente del actor, vulnerando la garantía constitucional del artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República.

Expone el recurrente que el 28 de septiembre de 2018 ingresó a la página web del Banco recurrido oportunidad en la que se desplegó un aviso en la pantalla que le indicaba que debía instalar un programa llamado “Trusteer Rapport” en la que se le solicitó la digitación de su clave lo que efectuó tal como se le pidió, registrándose posteriormente una transacción por 1500 USD cuyo origen de la transacción fue en Chipre, lugar que nunca ha visitado y, considerando que al tiempo de dicha transacción se encontraba en Chile.

Refiere que ante la solicitud de bloqueo de la tarjeta y reversa de la operación, ésta le fue negada formalmente el 4 de diciembre del año 2018, amparándose el banco que no se efectuó ninguna vulneración a sus sistemas de control.

Por tales motivos, estima que se ha vulnerado la garantía constitucional del artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República puesto que la negativa del recurrido a hacer devolución del dinero carece de justificación y razonabilidad en el actuar.

A fojas 38, informa el Banco de Chile, reconociendo la existencia de la transacción ocurrida el 28 de septiembre de 2018 por 1500 USD, con origen en Chipre. No obstante lo anterior, expone que para la operación referida se cumplieron todos los requisitos de seguridad y que del relato del actor parece indicar que ha sido víctima de un delito de phishing o pharming puesto que la instalación del software Truster Rapport no exige el ingreso de la clave diggipass y el que, además, no ha sido descargado por el cliente, por lo que la intervención se ha producido en su equipo computacional para luego ser ocupados en un



sitio real y auténtico del banco, por lo que los datos probablemente fueron entregados por el propio cliente a terceros.

Refiere finalmente que la materia de que se trata es improcedente de conocerse por la vía del recurso de protección ya que se trataría eventualmente de un incumplimiento normativo o contractual.

Con lo relacionado y considerando:

Primero: Que, los hechos contra los cuales se interpone el recurso, esto es, pagos efectuados presuntamente por la recurrente bajo el sistema de seguridad con el que opera el Banco de Chile, se encuentran sujetos a discusión, tanto en cuanto a si se respetaron por el cliente las normas de precaución y seguridad consistentes en no dar a conocer claves secretas bajo su custodia, como en cuanto a si el banco mantenía sistemas de seguridad adecuados para su página y, específicamente, si esa página fue realmente vulnerada o no. La propia recurrente echó en falta en su alegato ante estrados, un peritaje por medio del cual el banco acreditara que sus propios sistemas permanecieran inmunes, pero es evidente que para requerir una pericia se debe estar en el contexto de un juicio que la permita, previa recepción de la causa a prueba, y no en un remedio de urgencia que supone que los hechos sean indubitados.

Segundo: Que, asimismo, la demandante argumentó en su alegato respecto de normas de la ley de protección al consumidor, lo que de nuevo nos lleva al tema de un debate, de un juicio y de una prueba. No se trata que el recurso de protección no sea independiente de otros procedimientos, o que la sola existencia de ellos determine la improcedencia del primero, pero sí que este recurso extraordinario no puede sustituir procesos de otro orden cuando los hechos no estén claramente establecidos, exista debate y se requiera prueba. De otro modo, cualquier disputa en el orden jurídico que fuere podría derivarse a este procedimiento, porque en el fondo de cualquier discusión jurídica está siempre en cuestión un derecho. Sin embargo, nadie pretendería que se cobrara una deuda por este medio por entenderse que con ello se exige el resguardo del derecho de propiedad. Con la misma lógica, no puede suponerse que la determinación de si se adoptaron o no medidas de resguardo informáticas, si se vulneraron o no sistemas, si se adoptaron o no por el cliente precauciones debidas, si existió o no negligencia de una u otra parte, todo ello en debate, sea resuelto sin más, sin la oportunidad de prueba, por la vía de esta acción, la que en consecuencia, no puede prosperar por faltar el



elemental supuesto de que los hechos sobre los que se quiere asentar los derechos invocados, resulten claramente establecidos o indubitados.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema sobre la materia, **se rechaza** el recurso de protección deducido a fojas 5, por Francisco Iván Alviña Sánchez, en contra del Banco Chile-Edwards.

Regístrese, comuníquese, devuélvase su custodia y archívese en su oportunidad.

NºProtección-11476-2018.



Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Valparaíso integrada por los Ministros (as) Raul Eduardo Mera M., Pablo Droppelmann C. y Abogada Integrante Sonia Eujenia Maldonado C. Valparaíso, cinco de marzo de dos mil diecinueve.

En Valparaíso, a cinco de marzo de dos mil diecinueve, 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 12 de agosto de 2018, 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>.