

Santiago, cuatro de octubre de dos mil diecinueve.-

Vistos y teniendo presente:

PRIMERO: Que comparece el señor Iván Fernando Cordero Fuentealba interponiendo acción constitucional de protección en contra del Banco Estado de Chile, institución legalmente representada por su gerente general, señor Juan Cooper Álvarez, por haber cometido éste un acto que estima, es ilegal y arbitrario.

Explica que es cuenta correntista del Banco Estado desde el año 2008, y que el día viernes 22 del año en curso, ingresó a la página web del banco desde el computador de su trabajo, digitando directamente la dirección "www.bancoestado.cl", comprobando que en la barra del navegador se apreciaba el "candado" que indica que la página es la oficial. Así, ingresó a su cuenta dentro de la página web y procedió a tomar un depósito a plazo fijo, como muchas veces había realizado, y apareció una viñeta en la pantalla en la que se le decía que debía validar con su tarjeta de coordenadas, apareciendo el número de su tarjeta de coordenadas en ella. Una vez que ingresó las tres coordenadas solicitadas, recibió un mensaje de texto en su celular con la tercera clave para confirmar la validación del proceso realizado, momento en el cual la página web se paralizó. Temiendo que ocurriese algo extraño, llamó rápidamente a un ejecutivo del banco a quien conoce personalmente, y se comunicó con la central del banco para bloquear sus productos financieros, señalándose su interlocutor que debía concurrir a hacer la denuncia correspondiente.

Añade que a fin de otorgar más antecedentes para la denuncia realizada ante la Policía de Investigaciones, se comunicó con el ejecutivo del banco a quien había contactado previamente, quien le dijo que se realizó una transferencia electrónica por \$5.000.000, una suma mucho más alta a las que él suele realizar, a una cuenta del mismo Banco Estado, a nombre de Claudio Orellana, identificando su cédula de identidad. Finalizados los trámites ante la policía, concurrió a denunciar el siniestro al Banco, resolviendo éste **rechazar asumir su**



responsabilidad frente al fraude el día 1 de abril de 2019, bajo el fundamento de que las transacciones reclamadas no presentarían condición de error, y habrían sido realizadas con sus claves de acceso a la banca en línea.

Argumenta que el contrato de cuenta corriente se encuentra definido en el artículo 1 del D.F.L. N°707, Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, definición a partir de la cual la doctrina ha señalado que corresponde a un contrato de depósito irregular, en virtud del cual el depositario se hace dueño del dinero depositado y queda obligado a restituir otro tanto de la misma moneda, respondiendo incluso de caso fortuito, por ser una obligación de género, teniendo además presente que al ser un depositario profesional su nivel de responsabilidad es mayor.

De esta forma, considera que la negativa del banco a restituir los fondos sustraídos a través de la propia página web del Banco Estado, vulnerándose sus sistemas de seguridad; destacando que la transacción se realizó fuera de las operaciones habituales del cliente, a favor de un destinatario desconocido, es un acto ilegal y arbitrario, por cuanto el banco pretende obviar sus obligaciones en su calidad de depositario de sus dineros, bienes fungibles y en consecuencia, quien ha de asumir el riesgo, costo y en su caso pérdida de la sustracción relatada.

De esta forma, estimando que el acto ilegal y arbitrario descrito vulnera sus garantías constitucionales de integridad psíquica y derecho de propiedad (artículo 19 N° 1 y 24 de la Constitución Política), por lo que solicita que se acoja la presente acción y, en definitiva, se ordene a la recurrida la restitución de la suma de \$5.000.000, con condena en costas.

SEGUNDO: Que comparece el abogado señor Pablo Benavente Carrillo en representación del Banco Estado de Chile evacuando el informe solicitado al tenor del recurso.

Manifiesta que el fundamento del recurrente para incoar el presente recurso radica en la supuesta vulneración de las medidas de



seguridad que el banco pone a disposición de sus clientes para las transferencias de fondo, destacando que el propio actor reconoce la entrega voluntaria de las claves coordinadas, confidenciales y personales, sin que el banco haya tenido incidencia alguna en la concreción de este hecho, el determinante para perfeccionar las transferencias de fondo. Así, controvierte que se hayan vulnerado de alguna manera las citadas medidas de seguridad.

Expresa que en la página web del banco es posible encontrar en detalle todas las formas de defraudación electrónica habitualmente utilizadas, dentro de las cuales se encuentra el “*Pharming*”, consistente en suplantar el dominio de un sitio web para conducir al usuario a una página web falsa, los links falsos enviados dentro de correos maliciosos, y la suplantación a través de cuentas, donde se utiliza información privada de los clientes. Se ha informado oportunamente, declara, a todos los clientes de la necesidad de resguardar sus claves y verificar la autenticidad de la página al momento de utilizarla.

Producto de lo anterior, alega que el recurrente carece de un derecho indubitado que pueda ser protegido a través de la presente vía procesal, requiriéndose de un proceso donde se pueda rendir prueba a fin de verificar, o no los asertos de las partes, ya sea a través de un procedimiento por Ley de Consumidor, u otro de los establecidos por la ley al efecto. En subsidio de esta alegación, indica que la acción interpuesta no puede prosperar, por no encontrarse acreditado un acto ilegal o arbitrario cometido por su representado, bajo los mismos fundamentos, solicitando, en definitiva, el rechazo de la presente acción.

TERCERO: Que el recurso de protección es una acción cautelar destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías constitucionales consagradas en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, ante actos u omisiones arbitrarias o ilegales de autoridades o particulares que importen una privación, perturbación o amenaza, mediante la adopción de medidas concretas destinadas a



restablecer el imperio del derecho y poner fin a dichos actos u omisiones.

CUARTO: Que el hecho denunciado en este recurso y en el que las partes están de acuerdo, consiste en la transferencia electrónica por \$5.000.000, efectuada por vía electrónica el día 22 de abril del año en curso desde la cuenta corriente del recurrente a otra cuenta del mismo Banco Estado, transacción realizada aparentemente usando las claves correspondiente para el acceso en línea.

Efectuada la denuncia por el cuenta correntista, el banco reclamado se ha negado a restituir la ya expresada suma, fundamentado en que las transacciones reclamadas no presentarían condición de error, y habrían sido realizadas con sus claves de acceso a la banca en línea, digitándose la clave secreta respectiva, y por lo tanto no se configuraría ninguna infracción de que se le pueda responsabilizar.

QUINTO: Que del análisis conforme a las reglas de la sana crítica de los antecedentes acompañados al recurso es posible concluir que el solo hecho que la transacción denunciada aparezca aparentemente como efectuada por el titular, no permite *per se* liberar a la institución bancaria que cursó la operación de actuar con la debida diligencia, responsable y cuidadosamente, máxime si se tiene en consideración que este *modus operandi* corresponde precisamente a una de las formas clásicas de fraudes bancarios, a lo que corresponde agregar que el monto defraudado excede en mucho las transacciones habituales efectuadas por el reclamante, siendo inusual en relación a su historial bancario, lo que debió llamar de inmediato la atención del recurrido.

SEXTO: Que resulta atingente al caso de autos tener presente lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, de Protección de los Consumidores, precepto que dispone:

“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 de deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.”.

SEPTIMO: Que por otra parte, ha de tenerse también presente que los bancos son entidades dedicados a captar o recibir habitualmente dinero o fondos del público, para destinarlo a los fines propios de su giro (artículo 40 de la Ley General de Bancos), siendo su obligación restituir las sumas depositadas en sus diversas cuentas (corrientes o fondos de variada clase), recayendo sobre los mismos el deber de resguardo de los fondos en cuestión, sin que a juicio de esta Corte baste para eximirse el hecho de haberse logrado efectuar la transferencia mediante el uso de los datos y claves bancarias personales del actual afectado, que se denuncia como irregular.

OCTAVO: Que de lo hasta ahora relacionado se sigue que en el presente caso se incurrió efectivamente por el BancoEstado en infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, al no emplear las medidas de seguridad y resguardo necesarios en el uso y manejo de la página web, en términos tales de impedir la autorización de una transacción sin asegurarse que la persona que la realiza haya sido la legítimamente autorizada, en este caso, el actor.

NOVENO: Que al negarse la institución bancaria a restituir al actor la suma ya indicada, 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 del actor, 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 auto por don Ivan Fernando Cordero Fuentealba, y en consecuencia, el Banco Estado deberá restituir a éste la suma de cinco millones de pesos (\$5.000.000), reclamada por el recurrente.

Decisión acordada contra el voto de la Ministro Sra. Barrientos, quien fue de parecer de rechazar el presente recurso, teniendo para ello en consideración que la transacción de que se trata fue efectuada utilizando precisamente las coordenadas del documento del actor, de tal forma que no es posible concluir que esta información no haya sido proporcionada voluntariamente por el cuentacorrentista a un tercero, lo que excluye la posibilidad de considerar ilegal ni arbitraria la negativa del banco recurrido a restituir la suma reclamada.

Regístrese, comuníquese y archívese, si no se apelare.

Redacción: Ministro Dobra Lusic.

N°33.461-2019

Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la ministro señora Dobra Lusic Nadal e integrada, además, por los ministros señor Leopoldo Llanos Sagristá y la señora Elsa Barrientos Guerrero.



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Dobra Lusic N., Leopoldo Andres Llanos S., Elsa Barrientos G. Santiago, cuatro de octubre de dos mil diecinueve.

En Santiago, a cuatro de octubre 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 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>