

Santiago, veintiuno de octubre de dos mil diecinueve.

Al escrito folio N° 60.476-2019: estése al estado de la causa.

Vistos:

Se reproduce el fallo en alzada, con excepción de sus fundamentos cuarto a octavo, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

Primero: Que Margarita Elena Leiva Mora dedujo recurso de protección en contra del Banco del Estado de Chile, calificando como ilegal y arbitraria la negativa del recurrido a restituirle la cantidad de \$4.250.000, sustraídos por terceros desde su cuenta corriente a través de medios electrónicos, sin su consentimiento, omisión que la privaría del legítimo ejercicio de su derecho de propiedad sobre el monto señalado.

Explica que el día 31 de mayo de 2019 recibió unas llamadas a su teléfono celular, de una persona que aseguraba ser ejecutiva de la institución bancaria y se comunicaba con ella para la devolución de cobros excesivos. Le explicó que se le enviaría un código vía correo electrónico, el cual una vez recibido, entrega a la supuesta ejecutiva.

Luego de ello, se percata que la aplicación móvil del banco fue activada con sus datos y se realizaron transferencias a personas que no conoce. Se comunica



telefónicamente con su ejecutivo y luego se dirige a la sucursal para bloquear sus cuentas y claves, además de solicitar la restitución del dinero. Finalmente, también se dirige a Carabineros y Fiscalía para realizar la denuncia respectiva.

Expresa que a la fecha del bloqueo, el monto sustraído ascendía a \$1.950.000. Sin embargo, cuando la recurrida responde a su requerimiento - de forma negativa - se le informa que el total defraudado es de \$4.250.000, esto es, \$4.100.000 de su cuenta corriente y \$150.000 de su cuenta rut.

Por estas razones solicita, en definitiva, se ordene a la institución bancaria la restitución de \$4.250.000.

Segundo: Que, informando la recurrida, expone que las medidas de seguridad del banco no fueron vulneradas y, en este caso, la clienta reconoce que entregó voluntariamente a terceros información confidencial e indispensable para operar sus productos. En este contexto, la institución ha informado reiteradamente a sus cuentacorrentistas sobre la posibilidad de fraude, instruyéndolos que no entreguen sus claves a desconocidos, como tampoco accedan a links enviados a través de correos electrónicos falsos.

Con lo anterior, no existe de su parte una actuación arbitraria o ilegal, puesto que fue la propia recurrente



quien proporcionó su información a quienes luego realizan el fraude.

Tercero: Que reiteradamente esta Corte ha expresado 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 consagrados en la Carta Fundamental, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio.

Cuarto: Que constan como hechos de la presente causa, los siguientes:

1. La actora es cuentacorrentista del Banco del Estado de Chile, donde además mantiene una cuenta Rut.

2. El 31 de mayo de 2019, recibe un llamado de una persona que se identifica como funcionaria del banco recurrido, a quien entregó información relacionada con el manejo de sus productos. Con tales datos, se efectuaron tres movimientos en su cuenta corriente por un total de \$1.950.000.

3. El mismo día, la recurrente presentó la respectiva denuncia ante Carabineros, previa comunicación telefónica con su ejecutivo bancario, a quien explica la situación y



solicita el bloqueo telefónico de sus cuentas. Luego de aquello, el 3 de junio del mismo año, ingresó formalmente un reclamo en la sucursal del Banco del Estado de Chile, requiriendo la devolución total de los dineros sustraídos que ascendían a esa fecha a \$1.950.000.

4. El día 17 de junio de 2019 la institución bancaria remitió a la recurrente una carta, a través de la cual manifiesta su negativa a la restitución pedida.

5. El día 15 de julio de 2019, la actora ingresó un segundo requerimiento por las transacciones realizadas después del bloqueo, por un monto total de \$2.150.000 emanados de su cuenta corriente y 3 transacciones de su cuenta Rut por \$50.000 cada una.

Quinto: Que, conforme a los hechos expuestos, en los acontecimientos que afectaron a la recurrente corresponde distinguir dos etapas o momentos separados temporalmente, a saber, las transacciones realizadas de manera previa al bloqueo y reclamo y las efectuadas de manera posterior a la fecha en que la actora pone en conocimiento de la institución bancaria la sustracción de los dineros y solicita telefónicamente el bloqueo de sus productos, lo cual ocurrió el 31 de mayo de 2018.

En efecto, las transacciones realizadas de manera previa, lo fueron con datos que la propia recurrente proporcionó a terceros en la forma reconocida en el libelo



pretensor, esto es, a través de la entrega del código que llegó a su correo electrónico, mecanismo de seguridad indispensable para concretar las operaciones cuestionadas, matiz que, para los efectos de resolver el presente recurso de protección, determina la legalidad de la conducta del banco recurrido, pues para tal entidad, así como para esta Corte, no resulta posible establecer la involuntariedad de tal traspaso de información entre el cuentacorrentista y el tercero que habría realizado los movimientos bancarios cuya restitución se pide.

Sexto: Que, sin embargo, tal escenario no se da de igual manera en el momento posterior, puesto que la actora ya había puesto en conocimiento del banco la existencia de dichos datos en manos de terceros que los utilizaban de forma fraudulenta. Tal advertencia produce el efecto de trasladar nuevamente el riesgo a la institución, quien tiene por obligación esencial del contrato de cuenta corriente la restitución de las sumas depositadas, debiendo así adoptar las medidas necesarias y suficientes para su resguardo.

El hecho que, después del bloqueo de productos, se siguieran verificando sustracciones de dinero, da cuenta de que dichas medidas no fueron implementadas y, en efecto, en su informe la institución bancaria no realiza alusión alguna a la circunstancia de haber tomado conocimiento de



la situación y las razones por las cuales, luego esa fecha, se siguieron verificando transacciones fraudulentas.

Séptimo: Que, en consecuencia, respecto de este segundo grupo de transacciones no queda más que calificar el actuar de la recurrida como ilegal y arbitrario, puesto que al no asumir el perjuicio económico, trasladando los efectos del fraude bancario a la actora, afecta directamente su patrimonio, vulnerando así la garantía constitucional consagrada en el artículo 19 N°24 de la Carta Fundamental.

Octavo: Que, finalmente, en cuanto al monto de la restitución que deberá efectuarse, se estará a aquel que de manera conteste señaló la actora, tanto en la denuncia realizada ante el Ministerio Público el 8 de julio de 2019, como en el reclamo ante el banco recurrido, de 3 de junio del mismo año y que, por lo demás, viene asentado en el fallo en alzada, esto es, \$2.300.000, consistentes en 6 movimientos en su cuenta corriente por un total de \$2.150.000 y 3 transacciones desde su cuenta Rut, por el saldo.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo previsto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de esta Corte sobre la materia, **se confirma** la sentencia apelada de cinco de agosto de dos mil diecinueve dictada por la Corte de



Apelaciones de Valdivia, **con declaración** que la recurrida deberá restituir a la actora la cantidad de \$2.300.000 que le fueron sustraídos de manera posterior al 31 de mayo de 2019, conforme al detalle establecido en el cuerpo de la presente decisión.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo del Abogado Integrante señor Quintanilla.

Rol N° 22.458-2019.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (a) Sr. Sergio Muñoz G., Sra. María Eugenia Sandoval G. y Sra. Ángela Vivanco M. y los Abogados Integrantes Sr. Álvaro Quintanilla P. y Sra. Leonor Etcheberry C. No firman, no obstante haber concurrido al acuerdo de la causa, los Abogados Integrantes Sr. Quintanilla y Sr. Etcheberry por estar ausentes. Santiago, 21 de octubre de 2019.



En Santiago, a veintiuno de octubre de dos mil diecinueve, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

