

Santiago, ocho de octubre de dos mil diecinueve.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus fundamentos sexto y séptimo, que se eliminan.

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

**Primero:** Que, en los presentes autos, don Carlos Ricardo Aguilera Klenner interpone recurso de protección en contra del Banco Santander Chile, señalando como acto arbitrario e ilegal la negativa de la recurrida a realizar la devolución del dinero sustraído fraudulentamente desde su cuenta corriente que asciende a \$4.900.000 pesos.

Precisa que el día 15 de noviembre del año 2018, recibió una llamada telefónica de una persona que se identificó como ejecutivo VOX del banco recurrido, señalándole que se estaban realizando cambios en el sistema interno por lo que le enviarían un llavero digipass, solicitándole la entrega de un carácter que recibiría en un su teléfono móvil vía SMS, caracteres que entregó a la persona recibida una vez éstos fueron recepcionados por su dispositivo móvil.

Agrega que ese mismo día ingresó a la página del banco percatándose de múltiples operaciones bancarias en sus cuentas, tales como transferencias a terceras personas desconocidas por el monto precedentemente señalado, procediendo a reclamar de manera inmediata y personalmente



en una sucursal de la entidad financiera recurrida, quienes por escrito le denegaron la devolución del dinero sustraído fraudulentamente, liberándose de cualquier responsabilidad en los hechos descritos.

Conforme a lo señalado precedentemente, el actuar de la recurrida configura una palmaria vulneración a la garantía constitucional establecida en el artículo 19 n° 24 de la Constitución Política.

**Segundo:** Que, informando la recurrida, solicita el rechazo del recurso y señala que la materia en controversia excede el ámbito del recurso porque la supuesta vulnerabilidad sólo se puede comprobar en definitiva en un proceso ordinario que permita resolver con propiedad acerca de las pretensiones de las partes.

Refiere que el día 15 de noviembre de 2018 el Departamento de Gestión de Fraudes de la Gerencia de Riesgo Tecnológico y Operacional del Banco Santander gestionó un reclamo asociado al actor, quien refiere desconocer 24 transacciones realizadas con cargo a su cuenta corriente por un monto de \$4.900.000, señala que el departamento aludido concluyó que las transacciones fueron realizadas sin existir evidencia de vulneración alguna de los sistemas de seguridad entregados al recurrente. Agrega que son tres los factores de autenticación para el acceso a la banca en línea y afirma que el actor fue quien entregó por medio un



ardid las claves a terceros lo que permitió vulnerar las barreras de seguridad.

**Tercero:** Que, como lo ha sostenido esta Corte, el contrato de cuenta corriente bancaria constituye una especie de depósito respecto de un bien eminentemente fungible, y que es de cargo del depositario el riesgo de pérdida de la cosa depositada durante la vigencia de la convención (SCS de 20/06/18, rol N° 2.196-2018); y que, para cada caso, resulta relevante analizar si los eventos que originaron las transferencias cuestionadas no han tenido como única causa la voluntad del depositante o cuentacorrentista, o han ocurrido otros que llevan a sostener que se han incumplido las obligaciones de resguardo y seguridad que recaen en la institución bancaria respectiva.

**Cuarto:** Que, en efecto, la variedad de las formas como se intenta vulnerar los sistemas de seguridad y la dificultad probatoria inmediata obligan a realizar un juicio acerca de indicios sobre la ocurrencia de los hechos y confrontar aquellos con las diversas normas que determinan las obligaciones de seguridad de las instituciones bancarias.

Así, para el caso de transferencias electrónicas, el Capítulo 1-7, punto 4.2, de la Recopilación de normas de la Superintendencia de Bancos indica que: "*Los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan*



*identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociados al cliente.*

*Estos sistemas o mecanismos deberán permitir tener una vista integral y oportuna de las operaciones del cliente, del no cliente (por ejemplo en los intentos de acceso), de los puntos de acceso (por ejemplo direcciones IP, Cajero Automático u otros), hacer el seguimiento y correlacionar eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos se cometen, modus operandi, y puntos de compromisos, entre otros."*

**Quinto:** Que, de lo expuesto, se concluye que la recurrida se limitó a señalar en su informe que las transferencias se realizaron utilizando las claves del cliente, planteando como hipótesis el ardid tramado por parte de terceros a efectos de obtener las tres claves de seguridad necesarias para realizar las operaciones bancarias impugnadas. Sin embargo, no acreditó de modo alguno que las operaciones objetadas, que ascienden a 24 en un mismo día, se hayan realizado desde el computador o algún dispositivo de uso personal de éste; por consiguiente, el banco recurrido no ha podido excepcionarse



de cubrir las pérdidas sufridas por el recurrente, dado que no acreditó, estando en posición de hacerlo, que el siniestro haya ocurrido con ocasión de la sustracción de las claves por parte de terceros por una vía distinta a la obtención de las mismas a través de su página web oficial.

**Sexto:** Que, teniendo presente los hechos asentados, se advierte que las operaciones cuestionadas se realizaron a través de la página web oficial del banco recurrido, en un número y en un lapso de tiempo que hace insoslayable detenerse a observar, lo que permite descartar que los hechos se han debido única e inequívocamente a una actividad dolosa o negligente de su parte.

Además, las obligaciones de monitoreo y control de fraudes recaen expresamente en la institución recurrida, donde los patrones de conducta del cliente son elementos de juicio para la determinación de una operación engañosa, cuestión que no fue informada en detalle por el Banco recurrido. Sobre la institución bancaria recae la obligación de vigilancia y el análisis de la correlación de eventos y seguridad de las operaciones, por lo que, una vista general de las operaciones del cliente en la cuenta corriente respectiva otorgan verosimilitud a la intervención de terceros en los sistemas de seguridad que otorgó la recurrida.

**Séptimo:** Que, en este punto, es preciso reflexionar que, en esta materia, resulta indispensable analizar cada



caso en su mérito, pues las circunstancias fácticas suelen diferir entre las diversas controversias sometidas a conocimiento jurisdiccional. Así, tratándose de determinar el grado de diligencia que el banco y el cuentacorrentista han empleado en el cumplimiento de sus obligaciones, no resulta posible formular soluciones amplias y de general aplicación.

**Octavo:** Que asentado lo anterior, no queda más que calificar, en el presente caso y conforme dan cuenta los antecedentes, el actuar de la recurrida como ilegal y arbitrario, puesto que al no asumir el perjuicio económico trasladando los efectos del fraude bancario al actor, afecta directamente el patrimonio de éste, vulnerando así el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo que dispone el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de esta Corte sobre la materia, **se revoca** la sentencia en alzada de fecha trece de marzo de dos mil diecinueve y en su lugar se declara que **se acoge** el recurso de protección debiendo la recurrida Banco Santander Chile restituir a don Carlos Ricardo Aguilera Klenner la suma de \$ 4.900.000 pesos.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo del Abogado Integrante señor Pierry.

Rol N° 7702-2019.



Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (a) Sr. Sergio Muñoz G., Sra. María Eugenia Sandoval G., Sr. Carlos Aránguiz Z. y Sra. Ángela Vivanco M. y el Abogado Integrante Sr. Pedro Pierry A. No firman, no obstante haber concurrido al acuerdo de la causa, la Ministra señora Sandoval por estar con feriado legal y el Ministro señor Aránguiz por estar con licencia médica. Santiago, 08 de octubre de 2019.



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

