

Valdivia, cinco de agosto de dos mil diecinueve.

VISTOS:

Con fecha 16 de julio de 2019, recurre de protección el abogado don Juan Ramón Roa Mella, en representación de doña Margarita Elena Leiva Mora, comerciante gastronómica, con domicilio en sector Chumpeco sin número Llifén, Futrono, en contra del Banco del Estado de Chile, representado por don Diego Andrés Urrutia Guzmán, reclamando un actuar ilegal y arbitrario al negarse a restituir fondos sustraídos a consecuencia de un fraude informático, viéndose vulnerado su derecho de propiedad.

Relata que los hechos ocurrieron el 31 de mayo del presente año, en circunstancias que a las 11:00 horas recibió llamadas de un teléfono 978084870 desde la cual una persona que aseguraba ser ejecutiva del Banco Estado le comunicaba que realizaría una devolución de dineros por cobros excesivos en su cuenta RUT, para lo cual se le enviaría un código mediante correo electrónico a fin de hacer efectiva la devolución. En efecto, le llegó un correo electrónico desde el Banco con un código que le fue informado a la supuesta ejecutiva quien cortó la llamada. Luego, se percató que le llegaron varios correos electrónicos del Banco informándole que la aplicación móvil Banco Estado había sido activada con sus datos en un nuevo dispositivo y que se añadió como nuevo destinatario para transferencias a la señora Patricia Soledad Rosas Pérez, RUN 14.923.258-0. Por correo se le informó transferencias de su cuenta a la cuenta de esta persona a quien afirma no conocer ni haber autorizado transferencia alguna.

Se contactó con su ejecutivo de cuenta de nombre Francisco Hidalgo quien le informó que él no podía hacer nada por teléfono y si quería una solución debía dirigirse a una sucursal para realizarlo en persona. Así, ella se dirigió a la sucursal de Futrono ubicada a veinte minutos de distancia. Una vez en la sucursal, frente a su ejecutivo, se le informó que podía bloquear por teléfono sus cuentas, pero que lo harían en forma presencial solicitándole una serie de datos con los cuales cambian las claves de las cuentas y le entregan una nueva tarjeta de transferencia, pidiéndole que para realizar el reclamo debía interponer una denuncia ante Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones, recepcionado por Fiscalía. Por cuestiones de horario debía llevarlo el lunes y pedir la devolución de su dinero. Así fue a la Tenencia de Carabineros de Futrono, interpuso la denuncia indicando que hasta ese entonces se le había sustraído \$1.950.000. El lunes 3 de junio del presente concurrió a la Fiscalía para retirar copia de la denuncia con recepción de fiscalía, asistiendo a la sucursal del Banco para efectuar el reclamo solicitando la restitución del dinero. Dice haber realizado todas



las gestiones que estaban a su alcance, guiándose por la información de su ejecutivo, actuando con la mayor diligencia y buena fe a fin que se le restituya el dinero. Finalmente, el 8 de julio se le entregó respuesta indicando el Banco que no le devolvería el dinero.

Afirma que no existió un análisis del caso siendo lo informado solo una respuesta tipo. Aclara además, que el monto finalmente sustraído fue de \$4.250.000 (\$4.100.000 desde su cuenta corriente y \$150.000 desde su cuenta RUT), destacando que parte de lo sustraído sucedió posterior a su concurrencia a la sucursal del Banco.

Considera arbitraria la negativa del Banco afectándose su propiedad en el monto defraudado recalcando el contenido del artículo 2221 del Código Civil en alusión al contrato de depósito.

Cita fallos de Corte Suprema y normativa de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financiera y en definitiva solicita se ordene la restitución de los \$4.250.000 o lo que la Corte estime en justicia.

Informó la recurrida por intermedio del abogado don Marcelo Davico Ramírez, solicitando el rechazo con costas, señalando que no existen actos u omisiones arbitrarios o ilegales imputables al Banco Estado de Chile, destacando el reconocimiento de la recurrente en orden a haber entregado código y claves de seguridad a terceros, información confidencial e indispensable para obtener autorización y operar en forma válida con productos financieros.

Enfatiza en que las medidas de seguridad del Banco no han sido vulneradas, que el Banco asume su obligación de seguridad respecto de productos financieros que ofrece, en particular respecto de transferencias electrónicas que sus clientes efectúan. Ello no implica que por la suscripción de un contrato de consumo financiero deba limitar al consumidor en su acceso a internet y en la libertad en el uso de tal servicio. Añade que quienes se benefician de posibles defraudaciones dirigen al cliente a sitios web de su dominio, de denominaciones similares o infectan con virus los sistemas operativos de los clientes. Por tal razón han asumido un rol de informar a los clientes respecto de las formas en que terceros pueden intentar realizar tales fraudes. Sostiene que es política del Banco comunicar que ningún ejecutivo solicitará información confidencial para operar en sus productos bancarios.

Recurrente no acredita que se hayan vulnerado medidas de seguridad desplegadas por el banco para otorgar seguridad en el consumo, insistiendo en que el cliente reconoció haber recibido un correo electrónico cuyo contenido posiblemente ocasionó la utilización del crédito derivado del contrato de depósito



que tenía respecto del Banco. Finalmente destaca que el recurso de protección no es el medio idóneo para resolver el asunto sometido al conocimiento del tribunal no existiendo derecho indubitado ni actuación arbitraria o ilegal.

Se ordenó traer los autos en relación.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, el recurso de protección, es una acción constitucional de carácter extraordinario que tiene por objeto el restablecimiento del imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado, frente a una acción u omisión arbitraria o ilegal que importe privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de los derechos y garantías establecidos en la Constitución Política de la República, sin perjuicio de los demás derechos que pueda hacer valer ante la autoridad o los tribunales correspondientes.

SEGUNDO: Que el cuestionamiento efectuado por la recurrente dice relación con la negativa de la recurrida a restituir el dinero que permanecía en dos cuentas bancarias sustraído en razón de un fraude informático, a causa de deficiencias en el sistema de seguridad.

TERCERO: Que conforme a los antecedentes proporcionados se tiene por establecido lo siguiente:

1. Doña Margarita Elena Leiva Mora es cuentacorrentista del Banco Estado. Además, en la misma institución mantiene una cuenta vista conocida como "Cuenta RUT".
2. El 31 de mayo de 2019 se efectuaron tres movimientos en su cuenta corriente cuya autoría desconoce por un total de \$1.950.000. Los montos de dichas transferencias, según cartola son \$1.700.000; \$50.000 y \$200.000. Todas las sumas fueron transferidas hacia una cuenta RUT a nombre de Patricia Soledad Rosas Pérez.
3. El mismo día, siendo las 12:44 horas, se presentó ante Carabineros de Futrono denunciando los hechos con el siguiente tenor: *"Que el día de hoy siendo 11:00 horas, recibió un llamado telefónico del Nro. 9-78084870, a su teléfono celular de parte de una persona de sexo masculino con acento extranjero que manifestaba que era ejecutivo del Banco Estado, quien le manifestó que le habían enviado un código al correo comidaacentrales@gmail.com, por unos cobros excesivos de dicho banco, y que en aquel correo se encontraba un código, donde tenía que dárselo para que le puedan depositar dicho dinero, instantes en verificó el correo y efectivamente era un correo del Banco Estado,*



accediendo a darle el cogido (sic), y mientras la víctima hablaba con esta persona, su hija Amalia Aguilar Leiva, la llamó vía telefónica consultando a quien le estaba realizando transferencias, donde ella respondió que a nadie, dándose cuenta que con la persona que hablaba la estaba estafando. Por lo anterior llamó de inmediato al ejecutivo del banco donde le manifestó lo sucedido, respondiente (sic) este que efectivamente estaban realizando transferencias vía internet, y que tenía que concurrir de forma inmediata al Banco para bloquear dicha tarjeta y posterior a realizar la denuncia correspondiente a Carabineros. AVALUO: Hace presente que las transferencias realizadas fueron \$1.700.000 (Un millón setecientos mil pesos), \$200.000 (Doscientos mil pesos), \$50.000 (Cincuenta mil pesos)”.

4. El día 3 de junio de 2019 a las 14:44 horas ingresó un reclamo al Banco Estado, sucursal Futrono por transferencia electrónica de Fondos, Cuenta Corriente, Internet no reconocido, solicitando la devolución total de los dineros transferidos por un monto de \$1.950.000.
5. El día 17 de junio de 2019 Banco Estado remitió al recurrente una carta con el siguiente tenor:

“Señor (a)

Margarita Leiva Mora

Llifen Sn

Futrono

Presente

De nuestra consideración:

En respuesta al reclamo que nos presentó con fecha 03/06/2019 en la cual usted no reconoce las transacciones que a continuación se detalla, le comunicamos que hemos realizado una investigación interna, en busca de todos los antecedentes disponibles para darle una respuesta a su requerimiento.

Fecha Movimiento	Hora	Monto	Fecha Contable	Canal
sábado 01/06/2019	10:2 8	\$200.000	lunes 03/06/2019	APP PagoRUT
sábado 01/06/2019	10:2 8	\$100.000	lunes 03/06/2019	APP PagoRUT
sábado 01/06/2019	10:2 7	\$1.700.00 0	lunes 03/06/2019	APP PagoRUT



GBEKLTKJPL

Nota: Las transacciones realizadas después de las 14:00 hrs, durante los días sábado, domingo y festivos se visualizan con fecha del primer día hábil siguiente.

Como resultado del análisis hemos decidido no acoger su solicitud, toda vez que la transacción reclamada no presenta condición de error y fue realizada con su tarjeta y clave de acceso internet, cuyo resguardo son de su exclusiva responsabilidad.

Saluda atentamente a usted.

UNIDAD RESOLUTORA CANALES

BANCO ESTADO

Centro de Contacto Telefónico: 600 200 7000".

6. El día 8 de julio de 2019 a las 14:37 horas, la recurrente presentó una segunda denuncia ante Carabineros de Futrono por uso fraudulento de tarjetas de crédito y debido ley 20.009, con el siguiente tenor: *“Que el día 31 de mayo del año en curso, realizó una denuncia en carabineros con el nro. de parte 215, por motivos que personas desconocidas habían hecho uso de su tarjeta (sic) cuenta corriente en donde realizaron sin su autorización 03 giros de dinero evaluados en un monto de \$1.950.000 (un millón novecientos cincuenta mil pesos), por lo que realizó en esa fecha la denuncia del cual aún no le han entregado respuesta ni del Banco como tampoco de la Fiscalía. Hace presente que el mismo día que realizó la denuncia (31.05.2019) en la sucursal Banco Estado de la comuna de Futrono, ml (sic) manifestaron que habían bloqueado todas las cuentas bancarias por motivos de seguridad, motivo por el cual no tuvo acceso a ninguna de sus cuentas bancarias, que el día 03 de junio le llegó un mensaje de texto del Banco Estado, en donde le manifestaban que sus cuentas estaban bloqueadas por seguridad y con la finalidad de realizar el escaneo y verificar los movimientos realizados, que el día de hoy, siendo las 11:00 horas aproximadamente concurrió nuevamente hasta la sucursal Banco Estado de Futrono con la finalidad de poder realizar el desbloqueo de sus tarjetas, en donde el ejecutivo Francisco Hidalgo le realizó el desbloqueo de las cuentas bancarias recuperando a la vez el acceso a la plataforma de internet, percatándose su hija Analía Aguilar Leiva en el mismo lugar y delante de esta persona, que mientras sus cuentas se encontraban bloqueadas, le volvieron a realizar 6 giros de la cuenta corriente dinero evaluados en un monto de \$2.150.000 (dos millones*



ciento cincuenta mil pesos) motivo por el cual le preguntan al ejecutivo Francisco sobre la situación, quien le manifestaba que estos giros eran los mismo de la otra vez, manifestando posteriormente que no se había percatado de estos giros recientes, por lo que la deriva a carabineros para realizar la denuncia correspondiente. Hace presente que los 06 giros de la cuenta corrientes estas (sic) realizadas a nombre de Patricia Soledad Rosas Pérez, cédula de identidad nro. 14.923.268-0, giros realizados mediante internet, mientras que los 03 giros de la cuenta RUT fueron realizados a nombre de Rene David Uribe Leiva cédula de identidad nro. 19.437.604-9 también realizados vía internet. Hace presente que los documentos entregados por el Banco Estado los presentará directamente ante ese Ministerio Público el día de la citación”.

7. El día 15 de julio de 2019, a las 13:21 horas ingresó un segundo requerimiento al Banco Estado por las transacciones realizadas encontrándose bloqueada su cuenta, distribuida en 6 movimientos desde su cuenta corriente por un monto total de \$2.150.000 y 3 transacciones de su cuenta RUT por \$50.000.

CUARTO: Que la Excelentísima Corte Suprema ha sostenido en casos similares que *“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 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”* (Sentencias de la Excelentísima Corte Suprema en causas rol 31.744-2018, 32.864-2018 y 2196-2018).

QUINTO: Que el Capítulo 1-7 relativo a la “Transferencia Electrónica de Información y Fondos”, 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”.

SEXTO: Que deducido reclamo por el cuentacorrentista dando a conocer que ha sido víctima de un fraude informático surge la obligación de la entidad financiera de investigar internamente los hechos y dar adecuada respuesta. De los antecedentes reunidos no se aprecia que la recurrida haya efectuado una investigación con rigor y cuidado, desde que la escuetas carta de respuesta solo precisa detalles evidentes y conocidos para el reclamante, como el monto de la transacción, su fecha contable y el canal por el cual fue efectuada, no realizando razonamiento alguno relativo a la existencia de patrones de fraude. Sorprende que este informe incluso yerre en la fecha de los movimientos cuestionados pues los sitúa el día 1 de junio, en circunstancias que acontecieron el 31 de mayo del presente año. Nada dice la recurrida referente a la o las direcciones IP desde las cuales se efectuó o requirió ingreso a la página del Banco, con los datos de usuario y clave de su cliente afectado que pudiera aportar antecedentes relevantes, como la ciudad desde la cual se efecto la transferencia, dando cumplimiento a las exigencias del compendio de normas en materia de transferencias electrónicas a fin de identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones que presenten tales patrones de fraude. La investigación supuestamente realizada nada de ello aborda, limitándose a excusar responsabilidad en la situación, trasladándola al usuario atribuyéndole un manejo descuidado de los elementos de seguridad provistos por el banco.

La existencia de ingresos paralelos a la misma cuenta, desde ciudades o computadores distintos, cuestión debió precisar la investigación interna, pero no le comunica a su cliente, sumado a la incorporación de un nuevo destinatario por un elevado monto, el inmediato reclamo del afectado y los altos montos reiterados a un mismo RUT, son elementos que debieron haber alertado a la recurrida en orden a elevar sus estándares de seguridad respecto a las operaciones cuestionadas.

Llama la atención además que la recurrida no se haga cargo del bloqueo de la cuenta bancaria, la hora de aquel y la materialización de transferencias posterior



a dicho trámite realizado precisamente para evitarlo, existiendo un segundo reclamo del cual no se ha aportado respuesta.

SÉPTIMO: Que valorando los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, para esta Corte resultan creíbles los dichos de la recurrente en orden a que enterada de la transferencia de importantes sumas de dinero mantenido en su cuenta corriente a una persona para ella desconocida, se puso en contacto inmediato con Banco Estado buscando pronta solución, exigiéndosele concurrir al Banco para darle respuesta, sin brindarle la posibilidad de bloquear sus cuentas en forma telefónica, efectuándose un bloqueo en la oficina del Banco Estado de Futrono, la que ciertamente no tuvo efecto, pues en días posteriores se continuaron haciendo giros desde la cuenta aludida, sumándose tres movimientos a una cuenta RUT de la recurrente.

Esta situación, de la cual la recurrida no se hace cargo en su informe, en orden a desmentir o clarificar, es muestra patente de las falencias de seguridad del banco en esta situación en particular, pues entendiendo que el reporte de una operación bancaria al correo electrónico es una medida de seguridad a fin de tener inmediato conocimiento de los movimientos de una cuenta bancaria, pierde sentido su valor si la pretensión de buscar solución a una transferencia desconocida no puede materializarse por la falta de diligencia de ejecutivos bancarios que no le ofrecen la solución más rápida, como el bloqueo telefónico, efectúan un bloqueo fallido y le exigen diversos trámites para materializar un reclamo que en definitiva es respondida mediante un formulario tipo que no da cuenta de una detallada investigación. Más aún sorprende que tal respuesta se haya dado siendo del mismo banco las cuentas que participaron de las transferencias cuestionada, tanto en su emisión como recepción, lo que debía facilitar una rápida intervención.

OCTAVO: Que en este sentido no habiendo acreditado la recurrida el cumplimiento adecuado de su obligación de vigilancia y análisis de patrones de fraude en la operación cuestionada por el recurrente, su conducta en orden a negar el reintegro de los fondos resulta ilegal y arbitraria, pues traslada los efectos del fraude bancario al recurrente, cuentacorrentista, quien ve perjudicado su patrimonio, entregando insuficiente respuesta basada en una deficiente investigación, vulnerándose el derecho consagrado en el artículo 19 número 24 de la Constitución, en circunstancias que correspondía asumir el perjuicio económico a la entidad bancaria.

Por estas consideraciones, y visto, además, lo establecido en el artículo 19 número 24 en relación con el artículo 20 de la Constitución Política de la República



y Auto Acordado sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, se **ACOGÉ**, sin costas, la acción de protección interpuesta por el abogado don Juan Ramón Roa Mella en representación de doña Margarita Elena Leiva Mora, en contra del Banco del Estado de Chile, entidad bancaria que debe restituir a la recurrente la suma de \$4.250.000 dentro de los tres días siguientes a que el fallo quede ejecutoriado.

Regístrese, notifíquese y archívese, en su oportunidad.

Rol 1759 – 2019 PRO.



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Valdivia integrada por los Ministros (as) Juan Ignacio Correa R., Carlos Ivan Gutierrez Z., Luis Moises Aedo M. Valdivia, cinco de agosto de dos mil diecinueve.

En Valdivia, a cinco de agosto 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 07 de abril de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.