

Valdivia, diecinueve de junio de dos mil diecinueve.

Visto:

El señor Marcelo Javier Urquieta Cárdenas, abogado, domiciliado en calle Francisco Bilbao N° 1129, oficina 701 de la ciudad de Osorno, en representación de don Héctor Alfredo Vidal Charles, chileno, transportista, quien recurre de protección en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representada legalmente por don Juan Cooper Álvarez, ambos domiciliados, para estos efectos en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, de la ciudad de Santiago.

Funda su presentación señalando que desde hace más de 10 años a la fecha, tiene la calidad de cuenta correntista de la mencionada empresa, contexto en el cual utiliza de forma activa la totalidad de los productos financieros que ésta le ha conferido en su calidad de cliente del segmento personas.

Señala que el 11 de abril del presente año recibió una llamada telefónica de parte de un grupo de supuestos ejecutivos del banco recurrido, quienes le piden confirmar donde depositar unos excedentes asociados al pago de seguros contratados con el banco. En dicha oportunidad, confirma los datos de su cuenta corriente (N°81500032031), y continúa desarrollando sus labores diarias, conduciendo el camión que maneja usualmente. Siendo el recurrente conductor de camiones, una vez terminada su jornada laboral, se percató que desde su cuenta corriente se efectuaron 3 transferencias de fondos, no autorizadas por él, a personas que le son completamente desconocidas, por montos del todo superiores a los montos que usualmente las instituciones bancarias autorizan a un destinatario nuevo, límite que, para el caso particular, era de \$500.000 diarios, lo que paradójicamente en estas transacciones no se respetó y que a diferencia de lo que acontece usualmente, los correos electrónicos con la información y confirmación de las transferencias de fondos recién fueron recibidos en la casilla de correo al día siguiente, el día 12 de abril, y estos informaban operaciones cursadas el día anterior. Las citadas transferencias totalizan \$5.000.000 (cinco millones de pesos), y se efectuaron el 11 de abril de 2019, a los siguientes destinatarios, por los montos que se indican: Transferencia N° 1: hacia cuenta RUT aperturada a nombre de doña María Ignacia Díaz Muñoz, por un monto \$1.700.000, a las 17:04 hrs. Transferencia N° 2: hacia cuenta RUT aperturada a nombre de don Cristian Puran Maldonado, por un monto \$1.700.000, a las 17:06 hrs. Transferencia N° 3: hacia cuenta RUT aperturada a nombre de don José Gregorio Ramos Lara, por un monto \$1.600.000, a las 17:25 hrs.

Afirma que no autorizó dichas transacciones, jamás operó para autorizar el mecanismo de coordenadas entregado por el banco recurrido, ni tampoco conoce



a las personas en cuyo favor de efectuaron los traspasos electrónicos de fondos. Del mismo modo, tampoco entregó o delegó dicha información o medios de autorización, por cuanto, dichas transacciones son completamente ajenas.

Agrega que recibió instrucciones telefónicas del call center del banco, le sugirieron hacer las denuncias, hasta la fecha el seguro aún no acepta dar cobertura y ante cada entrega de documentación hay nuevos requerimientos, los que no han sido canalizados de forma apropiada por el banco recurrido, quién tampoco ha asumido su responsabilidad ante tan burda y brutal falla en sus sistemas informáticos, que le provocaron un detrimento patrimonial, negándose a entregar una respuesta formal y concreta en la que indiquen porque no hacen la restitución de los fondos apropiados por terceros, sin que sus respectivos mecanismos de seguridad se hayan percatado.

Estima que el actuar de la recurrida es arbitrario e ilegal y que vulnera la garantía del numeral 24 del artículo 19 de la Carta Fundamental y solicita expresamente que se ordene al Banco del Estado de Chile restituir a su cuenta corriente los \$5.000.000 (cinco millones de pesos) que emigraron de la cuenta corriente N° 81500032324, aperturada en el Banco recurrido a su nombre, sin la correspondiente autorización.

En sustento del recurso, acompaña los siguientes documentos:

1. Cartola de saldo y últimos movimientos cuenta unipersonal N° 81500032031, del período 25/03/2019 al 12/04/2019.

2. Correo electrónico de comprobante de transferencia electrónica de fondos (TEF) hacia cuenta RUT a nombre de doña María Ignacia Díaz Muñoz, por un monto \$1.700.000, a las 17:04 hrs.

3. Correo electrónico de comprobante de transferencia electrónica de fondos (TEF) hacia cuenta RUT a nombre de don Cristian Pura Maldonado, por un monto \$1.700.000, a las 17:06 hrs.

4. Correo electrónico de comprobante de transferencia electrónica de fondos (TEF) hacia cuenta RUT a nombre de doña José Gregorio Ramos Lara, por un monto \$1.600.000, a las 17:25 hrs.

Informa al tenor del recurso don Marcelo Davico Ramírez, quien señala que no han existido ni existen actos u omisiones arbitrarias o ilegales imputables a Banco del Estado de Chile en los últimos 30 días corridos anteriores a la presentación a la acción constitucional, por lo que se solicita que esta sea rechazada, de conformidad a los siguientes antecedentes y fundamentos de derecho:



Señala que su representada asume que tiene obligaciones de seguridad respecto de los productos financieros que ofrece y en particular respecto de las transferencias electrónicas que sus clientes efectúan, sin embargo, ello no implica en caso alguno, que por la sola suscripción de un contrato de consumo financiero, se -pueda o deba- limitar al consumidor en el uso y acceso que le da al servicio de internet o asimismo, limitar la libertad que existe en el uso que en general se da a aquel servicio. Como resulta evidente, la suscripción de un contrato financiero no otorga facultades para impedir que el cliente pueda acceder libremente a los dominios web que estime pertinentes, revisar su correo electrónico o bien descargar datos desde la red.

Indica que las personas que se benefician de estas defraudaciones, lo que hacen es dirigir al cliente a sitios web de su dominio, de denominaciones similares, o bien infectar por medio de virus o troyanos los sistemas operativos de los clientes al momento en que estos abren correos electrónicos infectados o cuando bajan información infectada, lo que afecta sus sistemas informáticos particulares. Es en estos casos, ya sea conforme a operar en sitios web de terceros o por medio de virus o troyanos, los consumidores financieros, en este caso el recurrente, entregan su información a terceros que la utilizan para acceder a sus productos financieros, y por tanto -de acuerdo a las normas contractuales acordadas- proporcionando un depositante las claves de seguridad respectivas, se cumple contractualmente con la restitución del género, se cumple con la obligación del depositario respecto del depositante, pues contractualmente corresponde proceder a la restitución del género ante la entrega de claves de seguridad que son indispensables y habilitantes para operar en los productos financieros.

Que en relación a la esfera de resguardo, se adoptó una conducta proactiva al informar a sus clientes respecto de las formas en que terceros pueden intentar realizar fraudes electrónicos, siendo su política el comunicar que ningún ejecutivo jamás solicitará información confidencial para operar en sus productos bancarios. Sumado a lo anterior, como se acredita con documento protocolizado por Notario Público competente, en la página web principal, es posible encontrar en detalle, todas las formas de defraudación electrónica habitualmente utilizadas.

Sostiene que el recurrente ha reconocido que proporcionó información a terceros, y si no lo hizo de forma expresa, le resulta evidente que en aquella oportunidad proporcionó también las claves de seguridad que son indispensables para operar en los productos bancarios a terceros que, con dicha información, utilizan sus productos y realizan las transferencias. Tampoco consta o se ha acreditado la vulneración a medidas de seguridad, de forma que no es posible



afirmar, como erróneamente lo hace el recurrente, que lo ocurrido es consecuencia de la vulneración de las medidas de seguridad.

En subsidio de lo anterior, alega inexistencia de ilegalidad y arbitrariedad y solicita el rechazo del recurso.

En sustento de su informe acompaña lo siguiente:

a. Sentencia definitiva pronunciada por la Excelentísima Corte Suprema en autos protección rol 26.627-2018; y

b. Protocolización de certificación de páginas web de [www.bancoestado.cl](http://www.bancoestado.cl) de 12 de febrero de 2019.

Y considerando:

**Primero:** Que el recurso de protección ha sido instituido por el constituyente como una acción destinada a evitar las posibles consecuencias dañosas derivadas de acciones u omisiones arbitrarias o ilegales, que produzcan privación, perturbación o aún amenaza de alguna o algunas de las garantías constitucionales expresamente señaladas en la Constitución Política de la República, a fin de restablecer el imperio del derecho y otorgar la debida protección a quien pueda resultar afectado.

**Segundo:** Que, para que proceda la presente acción constitucional, es necesaria la concurrencia copulativa de: i) la existencia de un acto u omisión ilegal o arbitrario, ii) que dicho acto viole, perturbe o amenace garantías que la Constitución asegura a todas las personas, y, finalmente, iii) que quien lo interpone se encuentre ejerciendo legítimamente un derecho indubitado, esto es, que sea quien se encuentra legitimado activamente para su ejercicio.

**Tercero:** Que los bancos, conforme lo dispone el artículo 40 de la Ley General que los regula, son entidades que se dedican a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizan inversiones, proceden a la intermediación financiera, hacen rentar estos dineros y realizan toda otra operación que permita la ley, pudiendo celebrar con sus clientes diversos contratos a efectos de brindarle dichos servicios, dentro de los cuales está el de cuenta corriente bancaria.

**Cuarto:** Que, en el caso que nos ocupa, se denuncia como acto arbitrario e ilegal la negativa de la recurrida Banco del Estado a realizar la devolución del dinero sustraído fraudulentamente desde la cuenta corriente de Héctor Alfredo Vidal Charles, por transferencias electrónicas que totalizan \$5.000.000 (cinco millones de pesos), realizadas el 11 de abril de 2019, a los destinatarios, por los montos que se indicaron más arriba, realizadas sin la autorización del cuenta correntista, por montos superiores a los que usualmente las instituciones



bancarias autorizan a un destinatario nuevo, límite que, para el caso era de \$500.000 diarios, lo que en estas transacciones no se respetó.

**Quinto:** Que tal como lo ha señalado la Excelentísima Corte Suprema, se debe tener presente el artículo 1° del Decreto con Fuerza de Ley N°707 de 7 de octubre de 1982 que señala: “la cuenta corriente bancaria es un contrato a virtud del cual un banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que se hubieren depositado en ella o del crédito que se haya estipulado”, de lo cual se puede colegir, que es de la esencia del contrato, la entrega de ciertas cantidades de dinero al banco, bajo la modalidad de la figura del depósito.

Se entiende que lo que une a las partes del contrato, es un depósito irregular, respecto del cual, la obligación que le asiste a quien recibe el depósito, es la restitución ida en un monto equivalente y no en especie, como es que, a menos que se acuerde lo contrario, el depositario puede servirse de la cosa que le ha sido entregada, adquiriendo, a cambio, el deber de enterarla en otro tanto cuando le sea requerida, en consecuencia, se hace dueño de la cosa que recibe, siendo este contrato de depósito un título traslativo de dominio y no de mera tenencia como ocurre en el depósito ordinario. El Código Civil no dice expresamente que ello sea así, no obstante no puede ser otra la conclusión desde el momento que el depositario no está obligado a restituir la misma cosa que ha recibido y puede servirse de ésta.

**Sexto:** Dicho lo anterior, se concluye que la obligación esencial del banco es la restitución de las sumas depositadas, se trata de la misma cantidad de dinero que recibió, aunque no sean las mismas especies, toda vez que se trata de un depósito de cosas fungibles, cuya propiedad adquiere el banco al momento que lo recibe.

**Séptimo:** Que teniendo presente lo expuesto, se puede afirmar que en este fraude informático no es posible atribuir la responsabilidad de lo ocurrido, sin más, al cuenta correntista por un supuesto mal uso de sus claves y productos asociados a ellas, pues la entidad bancaria no ha proporcionado ningún antecedente que permita arribar a tal conclusión y, en consecuencia, la pérdida del dinero debe asumirla el Banco, se trata de sus dineros, bienes fungibles, conforme dispone el artículo 575 del Código Civil.

**Octavo:** Que asentado lo anterior, no queda más que calificar el actuar de la recurrida como ilegal y arbitrario, pues no tiene justificación para no asumir el perjuicio económico de lo ocurrido, pretendiendo trasladar los efectos del fraude bancario al actor, lo que afecta directamente el patrimonio de éste, vulnerando así



el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política, su derecho de propiedad, circunstancias que permiten acoger la acción de protección.

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 acoge** el recurso de protección interpuesto por don Héctor Alfredo Vidal Charles, en contra del Banco del Estado de Chile, debiendo la recurrida, en consecuencia, restituir al recurrente la suma de \$5.000.000 (cinco millones de pesos).

Regístrese, notifíquese y en su oportunidad, archívese.

Redactada por el Ministro Titular Sr. Juan Ignacio Correa Rosado.

**Rol 1113 – 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, diecinueve de junio de dos mil diecinueve.

En Valdivia, a diecinueve de junio de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



HEMHLDFXRZ

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>.