

C.A. de Santiago.

Santiago, ocho de febrero de dos mil veintiuno.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que comparece don Sebastián Alejandro Riffo Ureta, abogado, quien deduce recurso de protección en favor de doña Nicole Angeline Barra Zagal, en contra del Banco Chile S.A., por el acto que estima ilegal, arbitrario y vulnerador del artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República, consistente en la negativa de la referida institución de restituir los fondos, fraudulentamente, sustraídos desde su cuenta bancaria.

Explica que el 9 de noviembre de 2019 su representada ingresó a la página del banco, luego de digitar su usuario y clave, sin embargo ésta quedaba “en blanco”, aunque luego de varios intentos logró unirse a la sucursal virtual, estando en su perfil, se proyectó un anuncio en la pantalla que le ofrecía un aumento de cupo, por lo que hizo click en el mensaje, el que le requería la clave del dispositivo de seguridad, digipass, digitándolo.

Agregó que su defendida ingresó dos veces la clave requerida en la página web, siendo en ambas ocasiones rechazada. Esta situación, le resultó sospechosa por lo que apagó el computador, sin embargo, cerca de 6 minutos más tarde recibió una notificación de compra por la suma de \$1.996.894 y luego otra por la cantidad de \$1.924.959, las que fueron realizadas a través del portal de pagos Servipag.

En razón de lo anterior se comunicó con el banco, mediante el número de emergencias bancarias, respondiéndole una ejecutiva quien le informó que se había realizado un avance de dinero desde su tarjeta de crédito por la suma de \$3.113.500; y que luego se efectuaron compras, cargando los montos en su cuenta corriente y línea de crédito. En la conversación, además, se le informó que el banco había procedido a bloquear sus productos, en atención a lo sospechoso de las operaciones realizadas.

Agrega que su representada realizó una denuncia en Carabineros y el 11 de noviembre de 2019, se contactó con su ejecutiva de cuentas quien, mediante correo de 12 de noviembre, le informó que los intereses cobrados



por el uso de la línea de crédito le serían reversados una vez terminado el procedimiento de objeción del cobro. Sin embargo, el 27 de noviembre del mismo mes y año, el banco le comunicó el rechazo de la objeción de los cargos, solicitando una nueva revisión.

Precisó que el 3 de diciembre recibió otra comunicación del banco, rechazando, nuevamente, la objeción de cobro debido a que las compras se realizaron ingresando las claves de seguridad correspondientes, tanto la de la página personal del banco como la que arroja el “digipass”, de forma tal que se concluyó que no existió una vulneración al sistema de seguridad implementado por la institución, actitud que es contraria a la que tuvo desde un comienzo, cuando se detectó la operación sospechosa y procedió a bloquear sus productos

Alega que el actuar del banco resulta ilegal y arbitrario, pues la recurrida al no asumir el perjuicio económico, traslada los efectos del fraude bancario a su parte, afectando directamente su derecho de propiedad sobre los productos contratados, vulnerando la garantía constitucional consagrada en el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República.

Solicita, en definitiva, se acoja el presente recurso de protección, se adopten las medidas necesarias para el restablecimiento del derecho, con expresa condena en costas, y se ordene al banco recurrido restituir en la cuenta corriente de su representada la suma de \$3.891.853.

Segundo: Que el 17 de enero de 2020 por idénticos fundamentos de hecho y de derecho, la recurrente presentó un nuevo recurso de protección en contra del Banco de Chile, alegando, en esa oportunidad, que el acto arbitrario e ilegal consiste en la respuesta que proporcionó la institución bancaria recurrida al Servicio Nacional del Consumidor, negando la restitución de los fondos reclamados, lo que ocurrió el 18 de diciembre de 2020.

De esta forma y por reunirse los presupuestos del numeral 13 del Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, dado que ambos recursos se fundan en los mismos antecedentes de hecho y de derecho, se ordenó el 17 de noviembre de 2020, la acumulación de ambos recursos, para su tramitación conjunta.



Tercero: Que informando el Banco de Chile, se refiere, en primer término, a la acumulación decretada, alegando que la única diferencia existente entre ambos recursos es que en el primero, la fecha desde la que se cuenta el plazo de interposición, corresponde al 3 de diciembre de 2019, oportunidad en que su parte dio la respuesta final a la recurrente; mientras que, en el último el plazo se computó desde el 18 de diciembre de 2019 día en que recibió la respuesta del reclamo deducido ante el Servicio Nacional del Consumidor.

Enseguida alega la extemporaneidad del recurso presentado, puesto que los hechos que lo motivan se produjeron el 9 de noviembre de 2019, mientras que la acción constitucional fue impetrada el 3 de enero de 2020, con lo cual transcurrió en exceso el plazo de 30 días corridos para deducirlo. En todo caso, si se considera el plazo desde la respuesta del banco lo que ocurrió el 3 de diciembre de 2019, igualmente fue presentado fuera de plazo, pues venció el 2 de enero de 2020. Idéntica alegación hace respecto a la extemporaneidad del segundo recurso de protección.

Sobre el fondo del asunto señala que las transacciones fueron realizadas utilizando las claves de seguridad de la recurrente, antecedente que descarta cualquier tipo de vulneración del sistema de seguridad del banco. Agrega que, la discusión respecto a la supuesta vulneración de los sistemas de seguridad, excede el ámbito del recurso de protección ya que, la comprobación de los dichos de la recurrente requiere que se realice algún tipo de peritaje, cuestión que solo podrá darse en un procedimiento de lato conocimiento.

Sostiene que resulta grave que, fundado en la mera afirmación de inseguridad de las redes y en la presunta comisión de un delito, se pretenda hacer responsable al banco de transacciones que se realizaron con las claves de seguridad de la clienta.

Argumenta, en síntesis, que la recurrente carece de un derecho indubitado respecto al reembolso del dinero, dado que para establecer que el banco está obligado a la restitución de los fondos es necesario probar la vulneración de su sistema de seguridad.

En relación con el cumplimiento del contrato de uso de medios electrónicos y la normativa relativa al mismo, indica que el banco proveyó a



la recurrente de: i) un sistema de claves y mecanismos de acceso que impiden que quien origina la operación o su destinatario desconozcan la autoría de la transacción; ii) sistema de encriptación; iii) dos sistemas de autenticación distintos y iv) perfiles que permiten identificar, evaluar, monitorear y detectar operaciones con patrones de fraude. Haciendo presente, en todo caso, que los portales del banco no han sido violados, encontrándose certificado por a la empresa Symantec la integridad de éstos.

Menciona que el sistema bancario se funda en el principio de apariencia o realidad, es así que al entregar la custodia de las claves a los clientes, existe una presunción respecto a la autoría de las transacciones, pues de lo contrario, si se les permitiera a los clientes desconocer sin más, las transacciones realizadas con sus claves, el sistema no podría funcionar.

Indicó que las transacciones realizadas no tenían un perfil fraudulento ya que se hicieron en una página web reconocidamente destinada al pago de deudas.

Finalmente solicita el rechazo del recurso, con costas.

Cuarto: Que esta Corte solicitó informe al Servicio Nacional del Consumidor, institución que al evacuarlo indicó que la recurrente presentó un reclamo el 6 de diciembre de 2019, respecto de los cargos objetados al Banco de Chile, el que fue derivado a esa institución bancaria, que no contestó dentro de plazo. Reiterándose la solicitud, el 18 de diciembre del mismo año lo contestó indicando que no era posible restituir el dinero, debido a que, según los análisis realizados, las transacciones se hicieron desde el sitio web del cliente y con sus claves, las que son de su exclusiva responsabilidad.

Quinto: Que, preliminarmente, es preciso consignar 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 evidente carácter cautelar, destinada a amparar el libre ejercicio de las garantías y derechos preexistentes, que en esa misma disposición se enuncian, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio.



Como surge de lo transcrito, es requisito indispensable de la acción cautelar de protección la existencia actual de un acto o una omisión ilegal o arbitraria y que provoque algunas de las situaciones que se han indicado, de manera tal de situarse la Corte en posición de adoptar alguna medida que contrarreste, neutralice o anule los efectos indeseables de esa acción u omisión.

Asimismo, se ha sostenido que la acción de protección no constituye una instancia por la que se persiga una suerte de debate respecto de la procedencia o improcedencia de un derecho, sino que su real objeto está constituido por la cautela de un derecho indubitado.

Sexto: Que de otra parte es el Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, normativa dictada por la Excm. Corte Suprema en ejercicio de las facultades económicas, conforme lo preceptúa el artículo 79 de la Constitución Política de la República, reguló la tramitación y fallo del recurso de protección, en su artículo 1 señala que el plazo de interposición de la acción cautelar será de 30 días corridos, el que debe contarse “... desde la ejecución del acto o la ocurrencia de la omisión o, según la naturaleza de éstos, desde que se haya tenido noticias o conocimiento cierto de los mismos, lo que se hará constar en autos’.

De esta manera, atendido los argumentos expuestos por las partes, es preciso desentrañar cuál es el acto arbitrario e ilegal ejecutado por el Banco de Chile y que motiva la interposición de la acción cautelar, momento del que ha de contarse el plazo señalado en el artículo citado en el fundamento anterior de este motivo. Sobre el particular, en el primero de los recursos intentados, la recurrente lo hace consistir en la negativa de la institución bancaria de restitución las sumas dinerarias correspondientes a las dos transacciones objetadas, lo que ocurrió el 3 de diciembre de 2019, mediante correo electrónico. En tanto, en el segundo arbitrio intentado es la respuesta que la recurrida dio al Servicio de Protección del Consumidor lo que aconteció el 18 de diciembre del mismo año.

En este sentido, no es posible afirmar como lo hace la recurrida que el acto arbitrario e ilegal que sustenta el recurso fue el ocurrido el 9 de noviembre de 2019, ocasión en que se realizaron las transacciones



comerciales cuestionadas, ni tampoco, como afirma la recurrente en la segunda acción cautelar deducida, la contestación que Banco de Chile efectuó ante el Servicio de Protección al Consumidor, puesto que, en el primer caso, no se había pedido aún la intervención del banco respecto la restitución de las sumas dinerarias descontadas producto de las transferencias objetadas; y, en el segundo caso, pues la actora ya había tomado conocimiento cierto de la decisión final de la institución bancaria, cuando el 3 de diciembre del mismo año, el Banco de Chile respondió de manera definitiva y en términos negativos, la impugnación deducida por ésta.

De esta forma, es partir del 3 de diciembre de 2019 que debe contarse el plazo de los 30 días corridos que señala el Auto Acordado antes citado, mismo que se cumplía el 2 de enero del año 2020, por lo que habiéndose deducido al día siguiente el primero y el 17 de enero del mismo año el segundo, ambos son extemporáneos, motivo que conduce al rechazo de los recursos de protección deducidos.

Séptimo: Que, sin perjuicio de lo antes resuelto y en cuanto al fondo de los recursos intentados, aquéllos discurren sobre iguales argumentos, por lo que de conformidad con los antecedentes que se exponen es evidente que el derecho que se invoca no tiene el carácter de indubitado, supuesto esencial de los recursos deducidos, toda vez que la recurrida ha cuestionado cada uno de los hechos afirmados por la recurrente, de donde surge como conclusión necesaria que al respecto existe una controversia que no puede ser resuelta por la presente vía. Si a lo anterior se agrega que el reproche de ilegalidad tampoco es efectivo, toda vez que la recurrida no ha hecho sino actuar conforme a lo que considera su derecho, aparece un motivo más para el rechazo de los recursos.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección, se declara que **se rechazan**, sin costas, los recursos deducidos por doña Nicole Angeline Barra Zagal, en contra del Banco Chile S.A.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Redacción de la Ministra (S) Sra. Marcela Sandoval
Durán,
Nº Protección 410-2020 (ac. 5.187-2020).

Pronunciada por la Tercera Sala de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Jenny Book Reyes, conformada por la Ministra (S) señora María Inés Lausen Montt y la Ministra (S) señora Marcela Sandoval Durán.



Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Jenny Book R. y los Ministros (as) Suplentes Maria Ines Lausen M., Marcela Andrea Sandoval D. Santiago, ocho de febrero de dos mil veintiuno.

En Santiago, a ocho de febrero de dos mil veintiuno, 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 06 de septiembre de 2020, 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>