

C.A. de Santiago

Santiago, dieciocho de agosto de dos mil veinte.

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que con fecha veintisiete de marzo de dos mil veinte comparece doña Ingrid Álvarez Lorca, en representación de doña Tamara Álvarez Lora e interpone acción constitucional de protección en contra de Banco Falabella y de Promotora CMR Falabella S.A, ambos representados por su Gerente General, don Alejandro Arze Safián.

Señala que el diez de diciembre de dos mil diecinueve la recurrente recibió reiteradas notificaciones a su correo electrónico personal, que daban aviso de transacciones en su tarjeta de crédito, e ingresos en la aplicación de CRM Falabella, para la activación de la “clave dinámica”, la cual habilita efectuar movimientos de dinero por internet en comercios nacionales e internacionales. Detalla que los mencionados avisos, fueron enviados desde la casilla prevencioncmrchile@falabella.cl, y daban cuenta de un incipiente patrón de fraude en perjuicio de la actora.

Ante lo indicado, refiere haber solicitado el inmediato bloqueo inmediato de su tarjeta de crédito, de forma presencial en una sucursal en la comuna de Las Condes a las 15:03 de ese mismo día, lugar donde el dependiente que la atendió destruyó físicamente su tarjeta. Adicionalmente ingresó un reclamo señalando que desconocía todas las operaciones efectuadas hasta ese instante.

Menciona que el reclamo fue respondido el veintisiete de diciembre de dos mil diecinueve, indicando Banco Falabella que daban cierre a su solicitud sin solución, ya que la actora no adjuntó evidencia o información necesaria para analizar correctamente el requerimiento. Aquello, indica la recurrente, es del todo irregular por cuanto el Banco puso a cargo de ella la



prueba de una situación que ellos mismos denunciaron por medio de los correos electrónicos detallados.

Luego, el treinta de ese mismo mes y año, recibió por correo electrónico el estado de cuenta de su tarjeta de crédito correspondiente al mes de diciembre, advirtiéndole dos movimientos que le son totalmente desconocidos: el primero de ellos, un abono por un cheque a su favor por \$3.200.000 y, el segundo, correspondiente a una compra nacional en Banco Ripley por \$1.500.000. Aquello, lo considera del todo irregular, no sólo por no haber ejecutado los mismos, sino porque la tarjeta de crédito para el doce de diciembre - fecha de la compra en Banco Ripley- ya se encontraba bloqueada y destruida. Por lo demás corresponden a movimientos totalmente inusuales a su comportamiento comercial habitual.

Ante la falta de una respuesta satisfactoria, señala la actora que el veintisiete de diciembre de dos mil diecinueve, presentó un segundo reclamo a Banco Falabella, el cual fue respondido el seis de enero del año en curso, por la Gerencia de Experiencia de Clientes, con una negativa basada en que los movimientos fueron aprobados correctamente con la información personal y datos confidenciales de la recurrente.

Por ello, interpuso un tercer reclamo, respondido el dieciséis de enero, nuevamente con una negativa, reiterando los mismos motivos ya referidos.

La recurrente asevera que respecto al abono de \$3.200.000, como ella nunca reconoció autoría en esa solicitud, jamás los asumió como fondos propios, siendo parte siempre de sus reclamos.

Así, asevera que la situación no cambió, recibiendo el veintisiete de febrero de dos mil veinte un estado de cuenta de su tarjeta de crédito, en donde el abono de \$3.200.000 figuraba como cheque protestado, afectando sus posibilidades de encontrar trabajo teniendo antecedentes comerciales y, entiende por tanto que se cumplen los presupuestos de idoneidad y urgencia



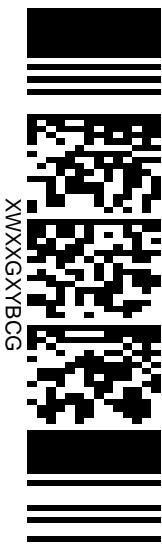
de su caso para efectos de acoger una acción de protección, dado que los actos de las recurridas vulneran sus garantías fundamentales, establecidas en el artículo 19 N°s 4, 16 y 24 de la Constitución Política de la República.

Sostiene la ilegalidad de los actos denunciados, sumado a que todo lo acaecido constituye una clara contravención al artículo 1545 del Código Civil. Además, refiere que las actuaciones que impugna son arbitrarias, por no considerar la solicitud de bloqueo de fecha diez de diciembre de dos mil diecinueve y por no mantener el adecuado resguardo a los antecedentes de sus clientes, careciendo de medidas de seguridad efectivas, permitiendo el mal uso de los productos que se contratan.

Ante todo lo expuesto, solicita se restablezca el imperio del derecho y se ordene a las recurridas enmendar los estados de cuenta de la tarjeta de crédito de la recurrente, correspondientes a los meses de diciembre de dos mil diecinueve a febrero de dos mil veinte y los posteriores que eventualmente contengan las transacciones objetadas en esta presentación, eliminando al efecto los cargos y abonos señalados, de forma tal de pagar lo que efectiva e indubitadamente debe a las recurridas. Adicionalmente pide que se les ordene eliminar de sus sistemas internos cualquier deuda relacionada con los montos denunciados, como inhibirlas de ejercer cualquier clase de cobro o información al sistema comercial o financiero, con expresa condena en costas;

SEGUNDO: Que con fecha veinticinco de mayo de dos mil veinte, comparece don Iñaki Arratia Cangas, abogado, en representación de Promotora CRM Falabella, evacuando informe y solicitando que la acción de protección sea rechazada, con costas.

En primer término, menciona que lo pretendido excede la restitución del imperio del derecho, por cuanto la recurrente solicita el cumplimiento de obligaciones de dar y hacer, desnaturalizando la extensión, objeto y



finalidad de la acción de protección, más aun cuando se sostiene en eventuales y supuestos actos de la recurrida.

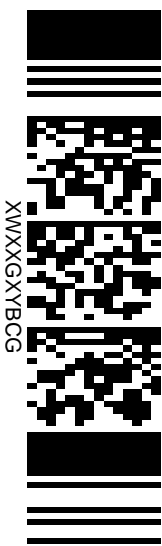
Seguidamente, menciona la existencia de un estatuto especial para dilucidar la controversia, establecido en la Ley 19.496 sobre Protección de Derechos del Consumidor, por cuanto se trata de un asunto de lato conocimiento que precisa una eventual declaración de derechos, siendo el recurso de protección inidóneo.

Como tercer punto y relacionado al anterior, indica que la presente acción, tiene como objeto garantizar el pleno ejercicio de derechos indubitados, cuestión que no se da en el caso particular, porque existe precisamente contienda sobre los hechos y existencia de derechos que sustentan lo expuesto por el recurrente.

Por último, asevera la falta de oportunidad de la acción constitucional, por cuanto no han ocurrido real y efectivamente actos u omisiones que afecten los derechos constitucionales mencionados.

Con fecha veintinueve de julio de dos mil veinte, a solicitud de esta Corte, amplía su informe, indicando que las transacciones objetadas por la recurrente fueron efectuadas el diez de diciembre de dos mil diecinueve, relativo a un pago de Banco Ripley, con login correcto en voucher, instalación de aplicación, sin cambio de datos ni errores de digitación, por medio del sistema web pay plus.

En cuanto al pago de obligaciones de la actora, este fue realizado con cheque girado por \$3.200.000, con fecha diez de diciembre de dos mil diecinueve, documento mercantil que fue protestado por firma disconforme y que, dado el no pago, se realizó el cargo de la suma correspondiente a la tarjeta de la recurrente con fecha veintitrés de enero de este año. Hace presente que a esa misma fecha la clienta tenía un cupo de crédito de \$23.780.000, respecto de compras y avances.



De la transacción por \$1.500.000, refiere que si bien esta fue efectuada el diez de diciembre de dos mil diecinueve, fue hecha con anterioridad a la hora de solicitud de bloqueo, adjuntando comprobante de la misma, el cual no expresa hora.

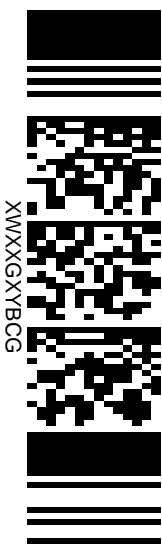
Finalmente, menciona que los sistemas de seguridad de Promotora CMR Falabella cumplen correcta y completamente la seguridad necesaria para impedir que terceros accedan a la cuenta de los clientes;

TERCERO: Que el veinticinco de mayo de dos mil veinte comparece don Héctor Solano Pironi, abogado, en representación de Banco Falabella S.A, quien informando el recurso solicita su total rechazo, con costas.

Funda lo anterior en que los hechos señalados por la actora dicen relación a transacciones efectuadas en su tarjeta de crédito y la solicitud de bloqueo de ésta y, por lo mismo, aquellos no están vinculados a Banco Falabella, sino a Promotora CMR Falabella.

Argumenta la falta de oportunidad de la acción de protección, por cuanto se sustenta en supuestos o hechos eventuales, como lo es incurrir en eventuales morosidades con las recurridas, producto de transacciones que la actora no reconoce. Por lo mismo, se tratan de hechos que no han ocurrido, sino que podrían ocurrir.

De aquello, refiere la existencia de un estatuto especial para dilucidar controversias como la planteada, el cual se encuentra regulado en la Ley 19.496, sobre Protección del Consumidor, todo lo cual impide ser discutido y declarado en un procedimiento de naturaleza cautelar de derechos indubitados, como lo es la presente acción constitucional de protección. Colige por tanto que lo solicitado por la recurrente excede el ámbito de la protección y la restitución del imperio del derecho, ya que solicita se ordene



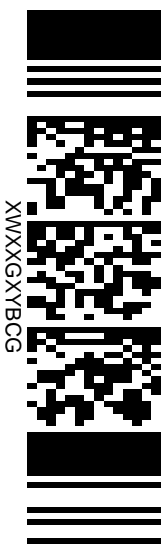
a las recurridas el cumplimiento de obligaciones de dar y hacer, desnaturalizando la extensión, objeto y finalidad del recurso de protección.

Dado lo anterior, asevera que en los hechos no hay derechos indubitados, sino la necesidad de un juicio de lato conocimiento que declare o no la existencia de los mismos, agregando que en cuanto al fondo, no existe una privación, perturbación o amenazada de garantías fundamentales.

Por solicitud de esta Ilustrísima Corte, con fecha veintinueve de julio del presente, amplía su informe indicando que los supuestos actos que sindicada la actora no dicen relación con actuaciones de Banco Falabella, ya que en su libelo se señala que supuestamente terceras personas usaron productos de la recurrente desde la aplicación CMR Falabella, para la activación de clave dinámica y realización de transacciones con la tarjeta de crédito que involucra a la otra recurrida Promotora CMR Falabella S.A, persona jurídica distinta y cuyo giro comercial es otorgar créditos multi rotativos;

CUARTO: Que, como se sabe, 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, que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio;

QUINTO: Que, consecuentemente, es requisito indispensable de admisibilidad de la acción cautelar de protección la constatación de la existencia de un acto ilegal, esto es, contrario a la ley, o arbitrario, producto del mero capricho de quien incurre en él, que provoque alguna de las situaciones que se han indicado y que afecte, además, una o más de las

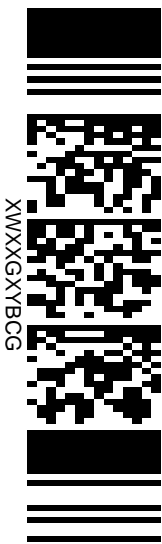


garantías constitucionales protegidas por el citado artículo 20 de la Carta Fundamental;

SEXTO: Que la variedad de las formas en que se intentan vulnerar los sistemas de seguridad informáticos y la dificultad probatoria inmediata obligan a realizar un juicio acerca de indicios sobre la ocurrencia de los hechos y a 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 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”;*

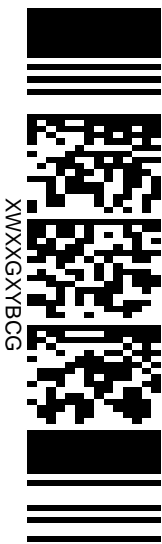
SÉPTIMO: Que ahora bien, en lo que atañe al quid del asunto de marras, son antecedentes que obran en el expediente informático, que el día 12 de diciembre del año pasado se efectuó un cargo a la actora en la cuenta de crédito que mantiene con Banco Falabella, por la suma de \$1.500.000, en circunstancias que el día 10 del mismo mes y año, a raíz de alertas



efectuadas por la propia recurrida, se bloqueó su tarjeta de crédito. El mismo día 10 se abonó a su cuenta el cheque de un tercero, que ella desconoció desde ese mismo momento, por la cantidad de \$3.200.000, el que finalmente resultó protestado por firma disconforme. Evidentemente, tal importe fue reversado contablemente después de la cartola de cuenta de la actora, disminuyendo su saldo favorable;

OCTAVO: Que teniendo presente los hechos asentados, se advierte que las operaciones cuestionadas se realizaron a través de la página web oficial de la entidad recurrida, en un número y en un lapso de tiempo que hace insoslayable detenerse a observar, que los hechos se han debido únicamente a una actividad dolosa de terceros y a una actuación negligente del recurrido, dado que las obligaciones de monitoreo y control de fraudes recaen expresamente en ella, donde los patrones de conducta del cliente son elementos de juicio para la determinación de una operación engañosa, cuestión que no fue debidamente atendida por la institución recurrida en esta oportunidad. Sobre la entidad 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 respectiva otorgan verosimilitud a la intervención de terceros en los sistemas de seguridad que otorga la recurrida.

En este orden de ideas, es preciso reflexionar que, en estas materias, 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 cliente han empleado en el cumplimiento de sus obligaciones, no resulta posible formular soluciones amplias y de general aplicación;



NOVENO: Que así las cosas, ciertamente existe ilegalidad en el indebido cargo que se le efectuó a la actora el día 12 de diciembre del año pasado en la cuenta de crédito que mantiene con Banco Falabella, por la suma de \$1.500.000, pues encontrándose indiscutido que el día 10 del mismo mes y año, se bloqueó la tarjeta de crédito de la recurrente, mal pudieron suponerse como efectuados por ella compras o transacciones posteriores a esa fecha.

Conforme a lo reflexionado, claramente el acto recurrido deviene también arbitrario, por cuanto el motivo de los cargos que se le efectuaron a la recurrente con posterioridad al día 10 de diciembre de 2019, no responden a transacciones realizadas por ella;

DÉCIMO: Que asentado lo anterior, 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, se afecta directamente el patrimonio de ésta, vulnerando así el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre tramitación y fallo del recurso de protección de las garantías constitucionales, **se acoge** el recurso de protección deducido por doña Ingrid Álvarez Lorca, en favor de doña Tamara Álvarez Lorca, en contra de Banco Falabella y Promotora CRM Falabella y, en consecuencia, se ordena a las recurridas que enmienden los estados de cuentas de la tarjeta de crédito de la recurrente, correspondientes a los meses de diciembre de dos mil diecinueve a febrero de dos mil veinte y los posteriores que contengan las transacciones indicadas, eliminando los cargos o abonos efectuados en relación a las mismas; así como la



eliminación de cualquier deuda relacionada a aquellas de sus sistemas internos, inhibiendo de cualquier clase de cobro o información al sistema comercial o financiero.

Regístrese, comuníquese y archívese.

N°Protección-28818-2020.

Pronunciada por la Segunda Sala, integrada por los Ministros señor Omar Antonio Astudillo Contreras, señora Maria Soledad Melo Labra y señora Maritza Elena Villadangos Frankovich.





XWXXGXYYBCG

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Omar Antonio Astudillo C., Maria Soledad Melo L., Maritza Elena Villadangos F. Santiago, dieciocho de agosto de dos mil veinte.

En Santiago, a dieciocho de agosto de dos mil veinte, 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 05 de abril de 2020, 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>