Santiago, catorce de agosto de dos mil veinte.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de los fundamentos que razonan en el sentido de rechazar la acción constitucional los que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y además presente:

Primero: Que, en los presentes autos, se interpone recurso de protección en contra de la institución bancaria individualizada, señalando como acto arbitrario e ilegal la negativa de la recurrida a realizar la devolución del dinero sustraído fraudulentamente desde la cuenta corriente de la parte recurrente mediante la ejecución de operaciones bancarias a través de las cuales se realizaron diversas transferencias por terceras personas desconocidas y no autorizadas por su parte a dichos efectos, procediendo a reclamar de manera inmediata a la entidad financiera recurrida, quienes 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

YNPXOWXMFX

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.

Agrega que tras la investigación respectiva se concluyó que las transacciones fueron realizadas sin existir evidencia de vulneración alguna de los sistemas de seguridad entregados al recurrente.

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

YNPXOWXMFX

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

YNPXOWXMFX

cliente. Sin embargo, no acreditó de modo alguno que las operaciones objetadas, 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 monto y frecuencia 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 parte del recurrente.

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

YNPXOWXMFX

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 once de junio de dos mil veinte, y en su lugar se declara que **se acoge** el recurso de protección debiendo la recurrida

YNPXOWXMFX

restituir a la parte recurrente la suma de dinero reclamada en su libelo.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 85.344-2020.

SERGIO MANUEL MUÑOZ GAJARDO
MINISTRO
Fecha: 14/08/2020 15:48:00

MARIA EUGENIA SANDOVAL GOUET
MINISTRA
Fecha: 14/08/2020 15:48:01

ANGELA FRANCISCA VIVANCO MARTINEZ
MINISTRA
Fecha: 14/08/2020 15:48:01

JORGE LUIS ZEPEDA ARANCIBIA
MINISTRO(S)
Fecha: 14/08/2020 15:48:02

PEDRO PIERRY ARRAU
ABOGADO INTEGRANTE
Fecha: 14/08/2020 15:48:02

YNPXOWXMFX

Pronunciado por la Tercera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sergio Manuel Muñoz G., Maria Eugenia Sandoval G., Angela Vivanco M., Ministro Suplente Jorge Luis Zepeda A. y Abogado Integrante Pedro Pierry A. Santiago, catorce de agosto de dos mil veinte.

En Santiago, a catorce de agosto de dos mil veinte, se incluyó en 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. En aquellos documentos en que se visualiza la hora, esta corresponde al horario establecido para Chile Continental.

YNPXOWXMFX