

Santiago, treinta de noviembre 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 se dedujo recurso de protección en contra del Banco Scotiabank-Chile S.A., 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 actora el 2 de septiembre de 2019, a través de dos giros, por un total de \$10.704.047.

Agrega que los dos movimientos anómalos, con descripción "Pago por swep de Serv" código Z6, fueron realizados sin que la institución recurrida haya explicado a qué corresponden, por qué autorizó dos transacciones por un monto superior a \$5.000.000 o a \$300.000 cuando se trata de un destinatario nuevo, además de no haberse percatado que se trataba de una operación no habitual.

Conforme a lo señalado precedentemente, asegura que el actuar de la recurrida es ilegal y arbitrario debido a que no fundamentó su negativa a restituir el dinero sustraído fraudulentamente desde su cuenta corriente, lo que 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 no existen derechos indubitados, ya que no se acreditó el fraude, pues la recurrente ingresó a la página del banco mediando todas las claves de seguridad respectivas, por lo que sólo pudieron ocurrir dos alternativas: a) que el cliente haya consentido en las operaciones que ahora pretende desconocer; o b) que entregó culpable o negligentemente sus claves, por la falta de custodia de las mismas y de sus datos personales.

**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 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, 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.

**Sexto:** Que, en cumplimiento de lo expuesto, se concluye que la recurrida se limitó a señalar en su informe que sus medios electrónicos no fueron vulnerados, sin embargo no acreditó de modo alguno que las operaciones objetadas se hayan realizado desde el computador o algún dispositivo de uso personal del cliente; por consiguiente, no ha podido excepcionarse de cubrir las pérdidas sufridas por la 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.

**Séptimo:** Que, en efecto, se advierte que las operaciones cuestionadas se realizaron a través de la página web oficial del banco recurrido, por montos



superiores a los fijados por la propia recurrida como mecanismo de seguridad y en un lapso de tiempo 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 de la actora, sino más bien a la inobservancia a la obligación de vigilancia de la recurrida.

En efecto, como fue informado por la propia recurrida a esta Corte, los dos cargos realizados a la cuenta corriente objeto del recurso corresponden a pagos de servicios realizados a través de la plataforma SERVIPAG, la primera de ellas efectuada a las 10:20:10 horas por \$8.137.157, con los que fueron pagados \$4.600.223, \$487.703, \$729.571, \$947.063 a Forum Servicios Financieros; \$947.063, \$881.764, \$161.719 a Autofin y \$329.114 a Ripley. En tanto que el segundo cargo a la cuenta corriente de la recurrente, fue efectuado a las 10:25:00 por un total de \$2.566.890 para pagar a través de la misma plataforma \$997.968, \$498.052 y \$536.794 a Ripley y \$534.076 a Forum Servicios Financieros. La recurrida informó, además, que estas no corresponden a operaciones habituales de la actora y fueron realizadas desde un número de IP distinta a la utilizada por la actora con anterioridad.

Por su parte, consultado a Ripley sobre los destinatarios de los pagos realizados con cargo a la cuenta



corriente de la actora, señaló que corresponden a tres pagos a las Tarjetas de Crédito Ripley, pertenecientes a Gonzalo Collao Saavedra, Ricardo Illanes Vera y Segundo Eisele Cartes, con domicilio en Pucón, San Pedro de la Paz y Talcahuano, respectivamente, a quienes individualiza con su número de Rut.

Finalmente, consultado Forum Servicios Financieros al respecto, señaló que los pagos efectuados corresponden a los contratos suscritos por los señores Juan Marcelo Muñoz Crisosto, Sergio Antonio Hinojosa Sen, Roger Omar Arriagada Ibarra, Jorge Raúl Espinoza Zapata y Nelson Iván Aldea Medina, todos con domicilio en Talcahuano, Hualpén o Concepción y a los que, además, individualiza con el número de Rut, señalando que corresponden a pago de cuotas de créditos de consumo automotriz contratados con anterioridad por las personas individualizadas, sin que la recurrente registre operaciones vigentes, como tampoco haya suscrito contrato alguno con Forum Servicios Financieros con anterioridad.

Como se advierte, los dineros que la actora mantenía en su cuenta corriente fueron utilizados para pagar, a través de SERVIPAG, obligaciones de terceros, cuyos titulares no coinciden con el nombre de la actora, sin que la institución bancaria recurrida se haya percatado de lo anormal de las operaciones, ya por los destinatarios de las



VXXSSHJWEQ

mismas, lo infrecuente y excepcional de ellas, sus montos y el breve transcurso de tiempo en el que se realizaron, teniendo presente que 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.

Con todo, recayendo sobre la institución bancaria la obligación de vigilancia y el análisis de la correlación de eventos y seguridad de las operaciones, una vista general de las operaciones del cliente en la cuenta corriente respectiva otorgan verosimilitud a la intervención de terceros en los sistemas de seguridad que otorgó la recurrida.

**Octavo:** 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 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 ocho de



enero de dos mil veinte, y en su lugar se declara que **se acoge** el recurso de protección debiendo la recurrida restituir la suma de dinero reclamada por la recurrente.

**Acordado con el voto en contra** del Abogado Integrante Sr. Lagos, quien estuvo por confirmar la sentencia recurrida sobre la base de sus propios fundamentos.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo de la Ministra Sra. Sandoval y de la disidencia, su autor.

Rol N° 14.940-2020.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (a) Sr. Sergio Muñoz G., Sra. María Eugenia Sandoval G., y Sra. Ángela Vivanco M., y los Abogados Integrantes Sr. Álvaro Quintanilla P., y Sr. Jorge Lagos G. No firma, no obstante haber concurrido al acuerdo de la causa, el Abogado Integrante Sr. Quintanilla por estar ausente. Santiago, 30 de noviembre de 2020.





En Santiago, a treinta de noviembre de dos mil veinte, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

