

C.A. de Santiago.

Santiago, ocho de enero de dos mil veinte.

**Vistos y teniendo presente:**

**Primero:** Con fecha de 28 de octubre de dos mil diecinueve, recurrió de protección constitucional Nancy Patricia Galleguillos Villagra, enfermera, en contra del **Banco Scotiabank**, por el acto arbitrario e ilegal consistente en la negativa de restituir la suma de **\$10.704.047**, monto extraído desde la cuenta de Galleguillos Miranda mediante un fraude bancario.

Dicho actuar ilegal, lesiona y vulnera el legítimo ejercicio del derecho de propiedad y de integridad física y psíquica.

En cuanto a los hechos, explicó que es cliente del banco recurrido y que en esa calidad, el 2 de septiembre del 2019 sufrió un fraude bancario a través de su cuenta corriente, por la suma de \$10.704.047.

Prosigue, refiriendo de inmediato se comunicó con emergencias bancarias, y el interlocutor le señaló que fue víctima de un fraude informático.

Indica haber solicitado la cartola de su cuenta corriente con los últimos movimientos, en la cual constan dos sendos movimientos, a saber, uno por \$8.137.157.- y otro por \$2.566.890.-, ambos el día 02.09.2019, con descripción “PAGO POR SWEB DE SERV”, código Z6, de los que hasta hoy el Banco no ha explicado a qué corresponden.



En cuanto al derecho, señaló que el actuar fue arbitrario ya que le endosa al recurrente la responsabilidad del fraude.

Destacó que es en el banco quien recae la custodia material del dinero, por lo que debió adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para proteger adecuadamente el dinero que se encontraba bajo su resguardo, lo cual no se verificó en el caso de autos.

Cita jurisprudencia en favor de sus intereses.

Destacó que por la presente situación ha sufrido sentimientos angustia, además de haberse afectado su estabilidad económica.

Culminó pidiendo se ordene a la recurrida la devolución de los dineros.

**Segundo:** Informó la recurrida pidiendo el rechazo del recurso por los siguientes motivos.

Argumentó que constantemente el Banco informa a los clientes, ya sea por correos electrónicos o redes sociales, que las claves de seguridad deben ser resguardadas, además de ser cautelosos con la actividad de los ciberdelicuentes, que roban información a través de internet.

Señalo que no existe derecho indubitado, ya que no se acreditó fraude. Con todo, le recurrente ingresó a la página del banco mediando todas las claves de seguridad respectivas.

Refirió que no existió vulneración a los sistemas del Banco. Las operaciones sólo pudieron realizarse por el propio cliente o por



un tercero que haya obtenido sus claves directamente de la recurrente.

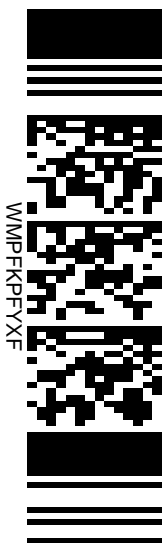
Aseveró que resultaría imposible para una institución bancaria hacerse cargo de la seguridad de cada computador o teléfono personal de cada cliente o que cada cliente decide usar para la realización de operaciones bancarias.

Indicó que los hechos descritos solo pudieron ocurrir por dos alternativas: (i) con el consentimiento del cliente, siendo este mismo quien realizó las operaciones que hoy pretende desconocer; o (ii) con la entrega culpable o negligente de sus claves, por la falta de cuidado en la custodia de estas y de sus datos personales.

En cuanto al derecho, hizo presente que tenor del artículo 1° de la Ley de Cuentas Corrientes, tiene la obligación de cumplir con las obligaciones de pago dadas por el cuentacorrentista, en este caso, de las transferencias gestionadas.

Señaló que no corresponde confundir el contrato de depósito irregular (2220 del CC) irregular con el de cuenta corriente, pues solo en el primero el único obligado, o sea el depositario, es responsable en caso de pérdida de la cosa. En cambio, en el de cuenta corriente, no es el caso, ya que es una figura típica regulada sectorialmente, y que es bilateral, ya que el cliente tiene la obligación de custodiar sus claves de acuerdo al contrato.

Por último, citó haber cumplido las normas sectoriales, como el Capítulo 8-41 de la Recopilación Actualizada de Normas de la SBIF.



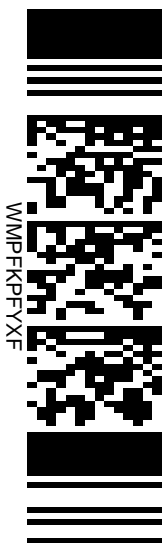
**Tercero:** El recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción cautelar o de emergencia, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes, que en esa misma disposición 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.

Luego, es requisito indispensable de la acción de protección la existencia, por un lado, de un acto u omisión ilegal -esto es, contrario a la ley- o arbitrario -producto del mero capricho o voluntad de quien incurre en él- y que provoque algunas de las situaciones que se han indicado.

**Cuarto:** La recurrente reclama como ilegal y arbitrario el actuar del Banco Scotiabank consistente en el rechazo de la solicitud de reintegro de los dineros que indica de su cuenta corriente, no imputable a su parte, por cuanto jamás realizó las operaciones que se le atribuyen, por un total de \$10.704.047.

El Banco recurrido, niega lo solicitado por la recurrente por cuanto estima que en la investigación técnica pertinente se habría constatado el uso de los mecanismos de seguridad y validación de sus claves en las operaciones realizadas en la página Web, dispositivo entregado a la señora Galleguillos, sin que el Banco registre reclamos de clonaciones u otra situación irregular, en las operaciones cuestionadas.

**Quinto:** Es un hecho pacífico de la causa que la recurrente es cliente del Banco recurrido y que imputa a éste incumplimiento



en relación a las normas que rigen el contrato de cuenta corriente y a las medidas de seguridad destinadas a evitar acciones ilícitas que ocasionan perjuicio a quienes usan los productos financieros de esa institución. En este sentido, se hace necesario destacar que según se desprende del relato de los hechos contenidos en el libelo la recurrente hizo, oportunamente, la denuncia ante Carabineros de Chile encontrándose una causa penal pendiente y, por otro lado, el recurrido afirma que las transacciones cuestionada, según informe de Evaluación Técnica de Fraude, fueron hechas el 2 de septiembre de 2019, y se habrían verificado ingresando la información pertinente de los dispositivos de uso personal de la recurrente.

**Sexto:** Que ha de tenerse presente que se está en presencia de un acto supuestamente fraudulento que debe ser esclarecido por la vía que corresponde, sin que sea este arbitrio el mecanismo adecuado para establecer incumplimiento al deber de seguridad del banco. Aquello se constata, no solo de los dichos de la recurrente, sino de los actos que ésta realizó tendiente a dar cuenta que había sido víctima de un delito. **Séptimo:** Que en el caso de autos, el conflicto propuesto excede el ámbito de aplicación del presente recurso, por cuanto no se advierte la existencia de un derecho indubitado que deba ser amparado por esta vía extraordinaria, motivo por el cual no existiendo un antecedente concreto para imputar a la recurrida un incumplimiento contractual o un actuar doloso o negligente o una falla de los sistemas informáticos de su cargo.

Por consiguiente, ha de concluirse que se trata de hechos que deben ser indagados y establecidos previamente, en la sede que corresponde.



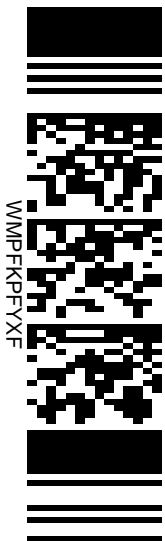
**Octavo:** Por ello, la respuesta de la institución bancaria de no restituir los dineros no puede ser considerada ilegal, ni arbitraria y bajo tales premisas, tampoco puede afectar el derecho de propiedad de la recurrente, sin perjuicio de lo que se determine en la vía jurisdiccional que corresponde.

**Noveno:** Que, por las motivaciones anteriores, la acción constitucional no puede prosperar y será rechazada, como se dirá.

Por estas consideraciones y conforme a lo dispuesto, además, por los artículos 19 y 20 de la Constitución Política y en el Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, se declara que se **rechaza el recurso de protección** deducido por Nancy Patricia Galleguillos Villagra contra el Banco Scotiabank, sin costas.

Regístrese y comuníquese

N°Protección-165815-2019.



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Maria Soledad Melo L., Jessica De Lourdes Gonzalez T. y Abogado Integrante Jorge Benitez U. Santiago, ocho de enero de dos mil veinte.

En Santiago, a ocho de enero 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 08 de septiembre de 2019, 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>