

C.A. de Santiago

Santiago, veintidós de abril de dos mil veinte.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que comparece el abogado señor Guillermo Rodrigo Sepúlveda Hernández en representación de la señora Rocío Fernanda Requena Moraga e interpone acción constitucional de protección en contra del Banco Scotiabank-Chile, representado legalmente por el señor Francisco Javier Sardón de Taboada.

Explica que la recurrente es cuenta correntista del banco recurrido y el día 14 de noviembre del año 2019, mientras se encontraba hablando telefónicamente con el Call Center del banco consultando por la entrega de una tarjeta de débito de la cuenta, recibió tres mensajes de aviso de transferencias a su correo, que ella no había realizado. Informó de esta situación a la persona con la que se encontraba hablando por lo que fue transferida a otra área en la que procedieron a realizar el bloqueo de todas sus tarjetas. Posteriormente, recibió una llamada confirmando el bloqueo de las tarjetas y cuenta, sin embargo, las transferencias ya se habían realizado, por un total de \$799.999 a tres personas distintas, requiriendo transferir dinero de la cuenta de crédito a su cuenta corriente para cubrirlas, por la cantidad de \$380.000.

Continúa el recurso, relatando que el mismo día realizó una denuncia ante Carabineros de Chile y luego ante el SERNAC y ante el propio banco recurrido, sin que hasta la fecha haya recibido una respuesta concreta de este último.

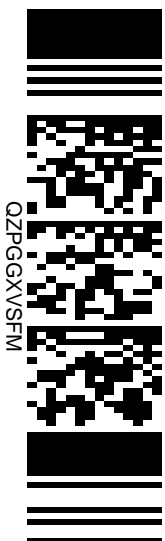
Estima que el actuar de la recurrida corresponde a un acto ilegal y arbitrario que vulnera su derecho constitucional de propiedad,



considerando que ha sido despojada de los bienes entregados en resguardo al Banco Scotiabank-Chile, por lo que solicita se acoja la presente acción y se ordene a éste, en definitiva, restituir los \$799.999 sustraídos en forma ilegal de la su cuenta corriente, descontando los intereses cargados a su cuenta corriente, con condena en costas.

Segundo: Que informa en representación de Banco Scotiabank-Chile el abogado Juan Manuel Errázuriz Pomés. Declara que a raíz de la denuncia realizada por la actora se realizó por el Departamento de Investigación y Fraude Tecnológico, una investigación interna con el fin de determinar lo sucedido, concluyéndose en la especie que no existió una vulneración a los sistemas de seguridad del banco, sino que, por el contrario, las transacciones fueron realizadas utilizando las claves secretas de la propia cliente. Posteriormente, se profundizó en la investigación por la gerencia del ramo, determinándose que la recurrente fue engañada a través de “malware”, obteniendo terceros sus credenciales. Destaca que se realizaron transferencias por sumas inferiores a \$300.000 con el objeto de vulnerar los parámetros de transferencias a primeros destinatarios y afirma que su representada no tiene cómo saber si las transacciones fueron efectuadas por la propia cliente y recurrente de autos, o por un tercero que obtuvo sus claves.

Alega que ha dado cumplimiento a sus obligaciones de seguridad y resguardo, otorgando a sus clientes sistemas de cifrado, claves secretas y uso de *keypass* e infomando por diversos medios la forma de resguardarse, por lo que el fraude sufrido por la actora es de su responsabilidad al estar radicada en su persona la obligación de resguardar las claves secretas, de tal manera que no es posible



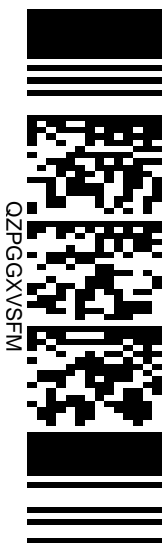
imputarle una acción u omisión ilegal o arbitraria que se constituya en vulneratoria de las garantías constitucionales de la actora.

Luego de explicar la forma en que supuestamente se produjo el fraude, se refiere a las obligaciones de los bancos en materia de Ciberseguridad y a la circunstancia que de acuerdo al DFL N° 707, Sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, en el caso de existir una divergencia o incongruencia con los estados de cuenta de un cliente, corresponderá a los tribunales ordinarios de justicia determinar los estados de cuenta, sin que sea procedente una acción constitucional de protección, sino un juicio de lato conocimiento, al no existir un derecho indubitado de la actora, ni ser posible que se obligue a su parte a la restitución de los dineros sustraídos al no existir un juicio que establezca su responsabilidad con anterioridad.

Finaliza haciendo presente que no existen medidas que esta Corte pueda adoptar y solicita que sea rechazado el recurso de protección con expresa condena en costas.

Tercero: Que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción cautelar destinada a amparar el legítimo ejercicio de los derechos y garantías que la misma disposición enumera, mediante la adopción de medidas de resguardo o providencias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que prive, perturbe o amenace dicho ejercicio.

En consecuencia, el objeto de la acción de protección tiene como único fin que la Corte de Apelaciones respectiva ordene las medidas de resguardo que estime pertinentes, suficientes y eficaces para proteger y cautelar el legítimo ejercicio de los derechos



vulnerados del afectado, dejando a salvo las demás acciones legales. De este modo, no corresponde en el contexto de este arbitrio proceder a resolver respecto de cuestiones de fondo, ni realizar declaraciones respecto de los derechos que asisten a las partes involucradas referidas a los hechos que se relacionan con la acción de protección.

Cuarto: Que como se ha dicho, en el presente libelo de protección la recurrente reclama la existencia de ilegalidad y arbitrariedad en las transferencias a la cuenta corriente de su propiedad que individualiza, sustentando el reclamo de ilegalidad y arbitrariedad (sin distinguir entre ambas) en que dichas operaciones no fueron consentidas por su persona.

Quinto: Que los hechos que dan origen a este arbitrio, no se encuentran discutidos en cuanto a la efectividad de su ocurrencia, toda vez que lo que se ha controvertido es la forma y circunstancia de su acaecimiento, esto es, si en ellos intervinieron terceros, la eventual vulnerabilidad de los servicios de redes del banco recurrido y la responsabilidad de este último.

En efecto, el libelo analiza la forma en que estima ha sido vulnerado su derecho de propiedad y la forma en que debe de responder el banco recurrido por estos actos. Por su lado, éste controvierte en su informe que el recurrente haya sido víctima de un delito, afirma que no ha existido violación a sus sistemas de seguridad, pues afirma que las operaciones fueron realizadas ingresando la información privada del cliente y expresa que ha habido un mal uso de las claves secretas del recurrente, las que son conocidas y custodiadas por él.



Sexto: Que de lo expuesto se colige de forma nítida que lo debatido en autos no es en realidad la existencia de un acto ilegal o arbitrario que afecte el legítimo ejercicio de derechos o garantías constitucionales indubitadas de la recurrente, pues la discusión, mas bien se centra en si acaso las transferencias efectuadas con cargo a su cuenta corriente, fueron efectuadas por un tercero o no y, en tal último caso, si ello fue posible por la falta de seguridad de los servicios de redes del banco recurrido.

Séptimo: Que deriva de lo que se viene razonando, que la circunstancia de no haberse accedido por el Banco recurrido a las peticiones de reembolso del recurrente por no existir claridad respecto de los hechos antes enunciados, sólo evidencia que existe un conflicto relativo a la forma en que ocurrieron, a la eventual responsabilidad del banco en los mismos y a la existencia de un derecho del cual sería titular la recurrente señora Requena y que es discutido y controvertido.

Octavo: Que entonces, analizados el recurso y el informe de la recurrida, lleva a esta Corte a concluir que no existe ilegalidad ni arbitrariedad en los actos alegados, como tampoco una vulneración a los derechos aludidos -los que no son de carácter indubitado-, que se encuentre suficientemente demostrada pues no se han aparejado antecedentes probatorios técnicos que permitan ser ponderados, todas estas razones suficientes por las que no es posible acoger la acción cautelar intentada.

Y de acuerdo con lo preceptuado en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, se **rechaza** la acción constitucional



interpuesta en favor de la señora Rocío Fernanda Requena Moraga
contra del Banco Scotiabank-Chile, sin costas.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Redactó la abogado integrante señora Carolina Coppo Diez.

N°Protección-184172-2019.

Pronunciada por la Novena Sala, integrada por el Ministro señor
Guillermo de la Barra Dünner, el Ministro (I) señor Alberto Amiot
Rodríguez y la Abogado Integrante señora Carolina Coppo Diez.

En Santiago, veintidós de abril de dos mil veinte, se notificó por el
estado diario la resolución que antecede.



Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Guillermo E. De La Barra D., Ministro Suplente Alberto Amiot R. y Abogada Integrante Carolina Andrea Coppo D. Santiago, veintidós de abril de dos mil veinte.

En Santiago, a veintidós de abril 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>