Santiago, veintisiete de abril de dos mil veintiuno.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que en estos autos Rol N°**93.800-2020** caratulados *"Leal Céspedes, Carolina Cecilia con Banco de Chile"*, por presentación ingresada a esta Corte con fecha 29 de octubre de 2020 recurrió de protección constitucional don **Matías Cristian García Muñoz**, abogado, a nombre y favor de doña **Carolina Cecilia Leal Céspedes**, técnico en administración de empresas, con domicilio en calle Parinacota N°10.162, comuna de La Florida, Santiago, en contra de **Banco de Chile**, representado por don **Eduardo Ebensperger Orrego**, ambos domiciliados en Paseo Ahumada N°251, comuna y ciudad de Santiago, por el acto arbitrario e ilegal consistente en haber resuelto el 2 de octubre de 2020, a través de un correo electrónico recepcionado en la casilla de la recurrente, que Banco de Chile, a través del señor Pavel Kraljevich Muñoz, jefe sección línea servicio a clientes de la institución, señaló no acceder a la petición de detener el cobro de intereses devengados por la utilización maliciosa de terceros de su línea de crédito. Solicita de esta Corte, ordenar al Banco CrediChile restituir a la cuenta corriente de la recurrida la suma $21.490.642 (veintiún millones cuatrocientos noventa mil seiscientos cuarenta y dos pesos) que, en virtud de la falla de su sistema informático, fraudulentamente fue generada esta deuda por terceros a causa de la sustracción del capital que ascendía inicialmente a $16.864.000 (dieciséis millones ochocientos sesenta y cuatro mil pesos), y dejando sin efecto el cobro mensual generado por la utilización fraudulenta de la línea de crédito de la recurrida, restableciendo, con ello, el imperio del derecho.

Funda su recurso de protección, en síntesis, exponiendo que, con fecha 6 de marzo de 2017, en virtud de una PYME que maneja la recurrente, de nombre *"Doña Carola"*, dedicada a la venta de cajas de seguridad, ropa de seguridad y artículos de oficina, fue contactada por un hombre que se hacía llamar "Francisco Padilla", quien le señaló que quería comprar tres cajas de seguridad, cuyo valor total era de $55.000. Éste realizó dos transferencias por un total de $1.700.000 y $55.000, señalando que el primer pago correspondía a una moto. Ante esto, la recurrente indicó que no vendía dichos vehículos, a lo que el primero responde que le hiciese devolución del monto de 1.700.000, a lo que ella accedió, realizando el respectivo depósito. Luego, el tercero que se contactó con Carolina Leal vuelve a llamar y señala que el pago se había devuelto, por lo que era necesario realizar otra vez la transferencia, cuestión que la recurrida cumplió. Del mismo modo el día 07 de marzo de 2017, "Francisco Padilla" vuelve a tomar contacto vía telefónica con la recurrente y señala que un amigo de él quería comprar tres cajas de seguridad, por lo que éste hace un depósito de $4.800.000, monto que excedía el

VHXXJFOBNK

valor de las cajas, pidiendo nuevamente hacer devolución del dinero en exceso. Al día siguiente, nuevamente Francisco le señala que la suma se había devuelto hacía la cuenta de la recurrente, por lo que solicitó que se le reintegrara el depósito de $4.732.000, procediendo a realizarse. El día 08 de marzo de 2017, Francisco nuevamente llama y señala que otra vez el dinero se había devuelto, pero esta vez era un total de $4.000.000, por lo que nuevamente accedió a hacer la operación. Así las cosas, luego de que la recurrente se comunicase con el Banco de Chile, se enteró que todos los montos que se habían depositado en su cuenta y supuestamente devueltos a ésta, habían sido sacados de tarjetas de crédito de su propiedad, y que fue engañada para transferirlos a terceros. En total, fue afectada con la suma de $16.864.000 (dieciséis millones ochocientos sesenta y cuatro mil pesos), sustraída de su línea de crédito. Las tarjetas de las que fueron retirados los dineros en detalle correspondían a la N° 5486537001026265, N° 5466890566907606 y N°4349565200018665, y a consecuencia de ese delito, la recurrente tuvo que pagar mes a mes los dineros utilizados de su línea de crédito, por desconocidos, más los intereses correspondientes.

Añade que, el día 9 de marzo de 2017, la recurrente interpuso una denuncia ante Carabineros de Chile con el objeto de esclarecer el delito del cual había sido víctima, iniciándose una investigación en la Fiscalía Local de La Florida, bajo el RUC 1700233769-K, archivada de forma provisional el día 8 de noviembre de 2018. Ahora bien, el día 11 de julio de 2019 se presentó querella por el delito de estafa ante el 14° Juzgado de Garantía de Santiago, ingresando bajo RIT 6295-2019 y agrupándose la investigación archivada al RUC 1910033263-1.

Posteriormente, en el año 2020 y avanzada la investigación, por los hechos previamente descritos, la Fiscalía formalizó el 24 de junio de 2020 al imputado Cristóbal Alejandro Zúñiga Calupi, en calidad de autor del delito de estafa en su grado de desarrollo consumado. Luego, el 16 de septiembre de 2020 del mismo modo, fue formalizado por el mismo ilícito, participación y ejecución, Ariel Eduardo Barraza Garate y el 28 de octubre, Brayan Anthony Soto Ramos, formalizado por idéntico delito, quedando aún por formalizar a María Isabel Alejandra Barrientos Linco y Catalina Andrea Galleguillos Urra.

A raíz de la formalización realizada en el mes de septiembre, doña Carolina Leal, solicitó a la institución bancaria, el día 19 de septiembre de 2020 que, en su calidad de acreedor, detuviera el cobro mensual por el uso indebido que se dio a su línea de crédito, y restituya los montos ya pagados, toda vez que éstos no fueron utilizados por ella, sino que fue por una acción dolosa de terceros concertados en perjudicarla y que ha debido soportar el daño emergente provocado, que se pudo realizar gracias al fallo de los sistemas de seguridad que

VHXXJFOBNK

el Banco ofrece a sus clientes, por lo que no corresponde que esté soportando dicha carga monetaria.

El 02 de octubre de 2020, a través de un correo electrónico recepcionado en la casilla de la recurrente, es que el Banco de Chile, señaló no acceder a la solicitud de la recurrente de detener el cobro de intereses devengados por la utilización maliciosa de terceros de su línea de crédito. Hace presente que, a causa de la utilización maliciosa de los instrumentos bancarios por terceros se generó un crédito de consumo de 60 cuotas de $524.162, del cual a la fecha se han pagado un total de 41, cuyo monto asciende a $21.490.642 (veintiún millones cuatrocientos noventa mil seiscientos cuarenta y dos pesos), junto con esto, en virtud de la pandemia, la institución bancaria generó un crédito de aplazamiento de 3 cuotas por $555.436 cada una.

Lo anterior, en concepto de la recurrente, constituye una flagrante vulneración a la garantía constitucional establecida en el artículo 19 número 24 de la Constitución Política de la República que contempla el *"derecho a la propiedad"* sobre toda clase de bienes.

Concluye solicitando a esta Corte que, se acoja este recurso en los términos, ya reseñados.

SEGUNDO: Que, con fecha 9 de diciembre de 2020, informó don Benjamín Jordán Astaburuaga, abogado, en representación del Banco recurrido, solicitando sea desestimado el presente recurso de protección, con costas.

En primer término, alega la extemporaneidad de este recurso en atención a que los hechos que dan origen a la acción constitucional – supuestas transacciones bancarias irregulares desde la cuenta de la afectada – serían de fecha 6, 7 y 8 de marzo de 2017 y su interposición ante esta Corte fue mediante ingreso recién el día 29 de octubre de 2020, esto es, más allá del plazo de treinta días corridos fijados en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre tramitación y fallo del recurso de protección de garantías constitucionales.

A continuación, expone sobre el fondo de esta materia, que el recurrente no tiene un derecho indubitado, desde que, ni la vulnerabilidad o inseguridad de las redes del banco, ni la existencia de un presunto fraude fueron acreditadas en estos antecedentes, limitándose la parte únicamente a efectuar meras afirmaciones al respecto, pero sin acompañar medio alguno que compruebe lo aseverado.

Luego, precisa que, las transferencias impugnadas fueron ejecutadas voluntariamente por la recurrente – hecho no discutido – desde su sesión privada en internet, a través del sitio web que el Banco ha establecido, ingresando en línea, en el sitio web al que sólo se puede ingresar: 1) digitando su número de

VHXXJFOBNK

cédula de identidad, 2) luego ingresando la clave secreta de la actora, la que es creada por ella misma y, 3) además, adicionalmente, de la utilización de una “clave dinámica” que es una segunda clave de seguridad, generada por el dispositivo digipass y, adicionalmente, 4) una tercera clave de confirmación, que fue enviada por el Banco al teléfono celular de la recurrente. Todos estos elementos son de conocimiento, posesión y uso exclusivo de la recurrente, los que se encuentran además bajo su custodia personal. Así con este sistema de triple clave, el Banco cumple con todas las normativas de seguridad, que aseguran que quien efectuó las transferencias fue la propia recurrente, única que conoce su clave de internet, única que posee el dispositivo digipass y su teléfono celular al que se envió la tercera clave para autorizar las transferencias.

Añade que, el Banco dio cumplimiento al contrato y la normativa que lo rige, recalcando que la página web de la entidad no fue vulnerada, certificado por Symantec, según se acompaña en el otrosí.

Concluye su informe, relevando que en este caso se unen indisolublemente la obligación de custodia que recae sobre el cliente y la apariencia – principio de la apariencia – con el único objeto de posibilitar el funcionamiento del sistema, impidiendo así que los titulares desconozcan las transacciones ejecutadas por ellos.

TERCERO: Que, 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.

Pues bien, 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: Que, ahora bien, en forma previa y en cuanto a la alegación de extemporaneidad planteada por el Banco recurrido, deberá estarse a que el acto impugnado efectivamente tiene su origen en una serie de operaciones financieras de transferencia electrónica de fondos desde la cuenta corriente, cuya titular, es doña Carolina Cecilia Leal Céspedes, circunstancias acontecidas con fecha 6, 7 y 8 de marzo de 2017, lo que además fue expresamente reconocido por aquella en su relato de los hechos fundantes de esta acción.

VHXXJFOBNK

De esta forma, el recurso de protección que se ha interpuesto con fecha 29 de octubre de 2020 ante ésta Corte, lo ha sido, más allá del plazo de 30 días que contempla el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema, sobre tramitación del recurso de protección, contados desde la fecha de ocurrencia de los hechos que lo motivan, razón suficiente para estimar, por éstos sentenciadores que, el presente recurso aparece como manifiestamente extemporáneo.

QUINTO: Que, yendo al fondo del asunto traído ante esta Corte, la actuación que la recurrente estima ilegal y arbitraria reside en que el Banco de Chile niega la restitución de la suma total de $21.490.642, (veintiún millones cuatrocientos noventa mil seiscientos cuarenta y dos pesos), provenientes de operaciones realizadas desde su cuenta corriente en aquella entidad financiera a terceros que hoy se encuentran formalizados por el delito de estafa cometido en contra de la propia recurrente.

SEXTO: Que, fluye de los antecedentes, tanto del recurso como del informe de autos, que no existe disputa o controversia acerca del hecho de haberse verificado los actos bancarios descritos, esto es, las transferencias desde la cuenta corriente de la recurrente a otros destinatarios, cuya detallada descripción es reconocida tanto por la recurrente como por el Banco recurrido. Empero, si hay controversia respecto del motivo que originó esas transferencias, pues mientras la recurrente indica que ello se debió a la negligencia y falta de control de la institución recurrida, lo que habría permitido un fraude bancario, la entidad financiera esgrime que la propia recurrente ha sido responsable de las mismas, particularmente, por tratarse de transacciones que ésta última reconoce haber efectuado a terceros ajenos al Banco, quienes urdieron un ardid para que realizara tales operaciones.

De lo anterior, se deriva que hay versiones contrapuestas en el presente recurso que impiden afirmar que el derecho alegado por la recurrente tenga un carácter indubitado, todo lo cual debe ser resuelto en un juicio de lato conocimiento, razón por lo cual este procedimiento de emergencia no es la vía idónea para resolver el conflicto que motiva la presentación de esta acción cautelar.

SÉPTIMO: Que, así las cosas, no revistiendo el derecho alegado por la afectada la calidad jurídica de indubitado, menos aún puede determinarse en esta sede extraordinaria la existencia de un acto ilegal o arbitrario que afecte el legítimo ejercicio de los derechos fundamentales o garantías constitucionales de la recurrente, motivo por el cual el arbitrio deberá ser desestimado, siendo inoficioso ponderar la eventual trasgresión de las garantías que denuncia el recurso.

VHXXJFOBNK

Por estas consideraciones y en conformidad, asimismo, con lo que disponen el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema, sobre tramitación del recurso de protección, **se rechaza, sin costas,** el recurso de protección deducido por don Matías Cristian García Muñoz, abogado, a favor de doña Carolina Cecilia Leal Céspedes, en contra de Banco de Chile, representado por don Eduardo Ebensperger Orrego.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Redacción a cargo del abogado integrante Sr. Rodrigo Rieloff Fuentes, quien no firma por ausencia.

N°93.800-2020 (Protección)

JUAN CRISTOBAL MERA MUÑOZ
MINISTRO
Fecha: 27/04/2021 13:31:28

LILIAN ATENAS LEYTON VARELA
MINISTRO
Fecha: 27/04/2021 12:57:01

VHXXJFOBNK

Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Juan Cristobal Mera M., Lilian A. Leyton V. Santiago, veintisiete de abril de dos mil veintiuno.

En Santiago, a veintisiete de abril de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

VHXXJFOBNK

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 04 de abril de 2021, 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