

Rancagua, cinco de julio de dos mil veintiuno.

Vistos:

Que, con fecha 21 de abril de 2021 comparece don Rodrigo Molina Navarro, abogado, en favor de doña **JUANA ISABEL PIETRASANTA RAMIREZ**, chilena, casada, dueña de casa, cédula de identidad N°7.732.920-K, domiciliada en Rincón Moreno sin número, deduciendo recurso de protección en contra de **BANCO ESTADO DE CHILE**, representado legalmente por doña Jessica Lopez Saffie, ambos domiciliados en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N°1111, comuna de Santiago, Región Metropolitana.

Funda su recurso en la negativa del Banco recurrido, de restituir a la actora la suma de diez millones de pesos (\$10.000.000), los que habrían sido sustraídos fraudulentamente el día 22 de marzo de 2021, en virtud de 3 giros de dineros, uno por la suma de \$5.000.000, otro por la suma de \$4.900.000 y otro giro por la suma de \$100.000.

Además, el día 19 de marzo de 2021 se le sustrajo la suma de \$100.000 desde la cuenta RUT de su representada.

Indica que tales transferencias nunca han sido realizadas ni autorizadas por doña Juana Pietrasanta Ramírez, no existe ninguna notificación de respaldo que dé cuenta de que haya realizado tales transferencias a través de los canales autorizados por el Banco.

Hace presente que su parte no ha perdido su tarjeta de coordenadas y no le llegó notificación de alerta. Además, Banco Estado limita su primera transferencia a un destinatario nuevo a \$250.000.- durante las primeras 24 horas desde su inscripción y el límite para transferir por internet o App a otros titulares, pasadas las 24 horas desde realizada la primera transferencia, es de \$5.000.000.



Señala que su representada se dirigió a la PDI de Santa Cruz para interponer una denuncia sobre lo sucedido, hizo además la denuncia al Call Center del Banco, del mismo modo concurrió a la Sucursal de Santa Cruz del Banco Estado, en donde recibió la atención de una ejecutiva quien recibió su reclamo.

Precisa que las **transferencias conforme al detalle interno del Banco Estado fueron dirigidas desde su cuenta corriente, a las cuentas de Esthefania Navarro Domínguez RUT 17.469.011-1 Banco BCI; y a la cuenta de José Luis Ibáñez Sánchez RUT 19.094.662-2 Banco Santander.** Estas personas nunca han estado registradas dentro de las cuentas inscritas de su representada como destino de transferencias.

En cuanto a la respuesta del Banco, indica que el 29 de marzo del presente año se le notifica de la carta de respuesta, y se le indica textual lo siguiente:

“Nos referimos a la presentación que interpusiere el canal de atención telefónico, con fecha 22/03/2021, solicitando la devolución del dinero por supuesto hurto, robo, extravío o fraude en los términos establecidos en la Ley 21.234 que sufriere con fecha 18.05.2020 y que nos ha notificado de éste el día de su cuenta corriente.

Al respecto, notificamos que hemos procedido a la cancelación de los cargos o restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas hasta el monto de 35 UF, dentro de los cinco días hábiles bancarios contados desde que interpuso el reclamo, y que se ven reflejados en su cuenta N° 419-0-007907-7 bajo la glosa "DEVOLUCIÓN LEY FRAUDES".

Respecto del monto superior a 35 UF, comunicamos que disponemos de 7 días hábiles bancarios para realizar un análisis técnico,



a fin de resolver si cancelarlos, restituirlos o ejercer las acciones judiciales correspondientes, reteniendo el monto superior a 35 Unidades de Fomento, facultad contemplada en la Ley 20009.

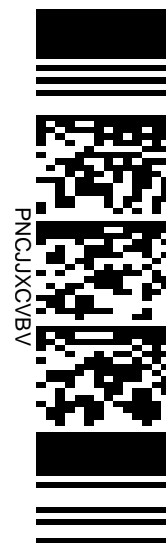
Por último, indicamos que Banco Estado se reserva el derecho de disponer de los antecedentes que recabare, poniendo a disposición del Ministerio Público, Tribunales de Justicia o para incoar acciones propias inclusive, si detectare cualquier irregularidad, dolo o culpa grave por parte del usuario. Recordamos que el uso fraudulento de tarjetas de pago y transacciones electrónicas es sancionado con la pena de presidio menor en su grado medio a máximo y multa correspondiente al triple del monto defraudado según la Ley, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan según la normativa aplicable.

Agrega que no obstante el reconocimiento anterior, con fecha 14 de abril de 2021 se le notifica de la carta de respuesta a la denuncia de fraude en los términos de la Ley N° 21.234, donde se le contestó que: “Es importante aclarar que usted posee datos seguros activos confirmados y que las transacciones que desconoce fueron autorizadas mediante el uso de la clave BEPASS y ejecutadas a través de la APP Banco Estado.

La clave BEPASS solo puede ser creada por el titular de la cuenta, mediante las siguientes acciones:

1.- Enrolar la aplicación móvil mediante el ingreso de la clave de acceso a internet más la clave de cajero automático y la tarjeta de coordenadas/clave enviada mediante mensaje de texto enviado al celular registrado en los datos seguros.

2.- Luego de realizar el enrolamiento de la aplicación móvil, para crear BEPASS, debe ingresar clave que se envía mediante mensaje de texto al celular registrado en los datos seguros.



3.- Cada vez que se activa BEPASS, se elimina la activación en otros dispositivos.

En virtud de lo señalado, esta tecnología cuenta con un sistema de llave virtual única, que se traduce en un algoritmo que permite generar una clave dinámica, la cual cuenta con mecanismos de encriptación que impide el acceso o modificación de la clave BEPASS.

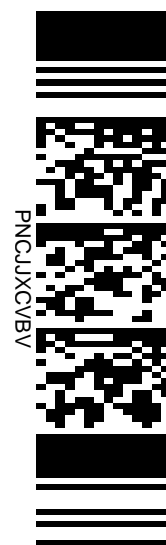
En consecuencia, el uso de la clave BEPASS para la autorización de transacciones es de completa responsabilidad de los tarjetahabiente.

Así con los antecedentes descritos anteriormente la transacción reclamada no está dentro del ámbito de aplicación de la Ley 21.234.

Por último, Banco Estado, al tomar conocimiento de los hechos que podrían ser constitutivos de delito, se reserva el derecho de poner a disposición del Ministerio Público los antecedentes para su respectiva investigación criminal.

Señala que el rechazo a la devolución del dinero sustraído es ilegal y arbitrario, puesto que el banco no ha cumplido su obligación de vigilancia y análisis de patrones de fraude en las operaciones objetadas, no tiene el banco ningún fundamento para el rechazo de la restitución, puesto que los dineros fueron transferidos a un destinatario no ingresado, y sin que el Banco recurrido se hubiese percatado y hubiese aplicado, a lo menos, las limitaciones existentes para las primeras transferencias a beneficiarios nuevos.

Expone que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, con el objeto reiterar la obligación de seguridad que pesa sobre los **Bancos dictó la Circular N° 3640 el 31 de Agosto de 2018**, en la que se refuerzan las obligaciones de los Bancos en materia de Ciberseguridad. Sumado a lo anterior, y recogiendo la situación de



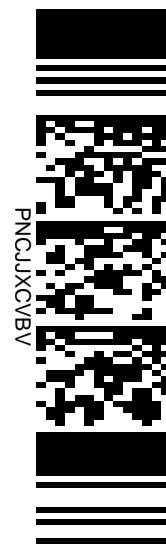
desmedro en la que quedaban las víctimas de estos delitos, es que en mayo de 2020, se **publicó la ley 21.231 que establece un nuevo régimen de limitación de responsabilidad por el uso no autorizado de medios de pago, obligando a los Bancos a hacerse responsables por la vulneraciones sufridas en sus sistemas de seguridad, respecto de sus plataformas virtuales en que los usuarios realizan sus transacciones**

Finalmente indica que se ha vulnerado su garantía constitucional establecida en el número 24 del artículo 19 de la Constitución de la República, que asegura a todas las personas el derecho a la propiedad, por tanto solicita se le restituyan a su cuenta corriente los \$10.100.000 (diez millones cien mil pesos) que le fueron sustraídos, con costas.

Acompaña solicitud de productos banca personas de 3 de septiembre de 2015; cartas respuesta del Banco Estado de 29 de marzo y 14 de abril, ambos de 2021; y pantallazo de la página web del banco referente a los beneficios y límites de transferencia a nuevos destinatarios de \$250.000 durante las primeras 24 horas desde su inscripción, luego con máximo de \$5.000.000. .

Con fecha 27 de mayo del año 2021, comparece el abogado don Marcelo Davico Ramírez, en representación del Banco recurrido, evacuando el informe requerido por esta Corte y solicitando el rechazo de la presente acción constitucional de protección.

Señala que todas las transacciones fueron realizadas en App BancoEstado. Para poder utilizar la aplicación debe enrolarse con su celular, lo que se realiza mediante ingreso de Clave de Cajero Automático o Clave de Internet y el celular donde se descarga la APP debe coincidir con el número de celular registrado en el Banco. Así, en



este caso, el enrolamiento a la APP BancoEstado fue el día 19 de marzo de 2021, realizado mediante la clave de internet e ingreso de código enviado por SMS como Tercera Clave al número celular registrado como Dato Seguro.

Hace presente que el celular registrado como dato seguro y a donde le llegó la tercera clave, es el mismo desde junio de 2016.

Explica que del análisis que realiza su representado, determinaron que:

Recurrente no registra modificación de datos seguros en fecha previa a las transacciones desconocidas.

La recurrente presenta uso habitual de canal App y Web.

No existe portabilidad telefónica.

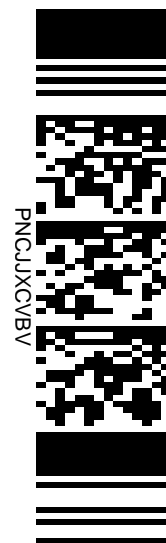
Respecto al enrolamiento de la App, este fue realizado con clave de internet, SMS enviado al celular registrado en datos seguro y correo electrónico registrado.

Las transacciones no presentan la condición de error y son realizadas mediante uso de APP y clave BEPASS.

Comprobantes de inscripción de destino y transferencias de fondos fueron enviados a correo juanaisabelpietrasantaramirez@gmail.com que corresponde a email registrado por cliente en Datos Seguros.

Existe el envío de SMS para el enrolamiento de la APP, la activación de BEPass y Tercera Clave (3 SMS).

Se cumplieron los protocolos de activación de clave BEPASS.



Operaron los límites para transferencias electrónicas, ya que las transferencias son realizadas en días distintos y primera transferencia es por los límites permitidos para cuentas nuevas.

Respecto al abono señalado por 35 UF realizado con fecha 29 de marzo de 2021, éste corresponde al señalado en la Ley N° 20.009 y no a un reconocimiento tácito de que la recurrente fue víctima de un fraude. Por el contrario, del análisis descrito concluye que las transacciones no tienen la condición de error, ya que se realizaron con todos los mecanismos de seguridad establecidos para estos casos.

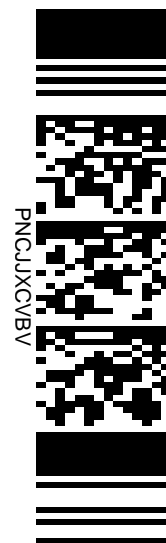
Conforme a lo anterior, alega que no existe un derecho indubitado y los hechos del recurso exceden las materias que deben ser conocidas por la acción constitucional de protección, dado que no se ha acreditado la vulneración de medidas de seguridad de su representado, respecto de las transferencias electrónicas de fondos que ahora se desconocen.

Acompaña certificación de uso de Clave Bypass de fecha 26 de abril de 2021 emitido por la Gerente de Riesgo operacional y tecnológico.

Se trajeron los autos en relación.

Con relacionado y considerando.

1º.- Que, el recurso de protección establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías constitucionales que esa misma disposición enumera, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, dificulte o perturbe ese ejercicio.



2º.- Que de la lectura del recurso se desprende que el acto que se reprocha consiste en la negativa del Banco recurrido de restituir a la actora la suma de \$10.100.000, dinero que le habría sido sustraído fraudulentamente desde su cuenta corriente y cuenta durante el mes de marzo de 2021.

3º.- Que, informando la recurrida, señala que la materia en controversia excede el ámbito del recurso por no existir hechos indubitados, por cuanto tras la investigación respectiva se concluyó, que las transacciones fueron realizadas sin existir evidencia de vulneración alguna de los sistemas de seguridad entregados a la recurrente los cuales son de su exclusiva responsabilidad.

4º.- Que, como lo ha sostenido la Excma. Corte Suprema (Roles 2.196-2018 y 17.042-2021), 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; 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.

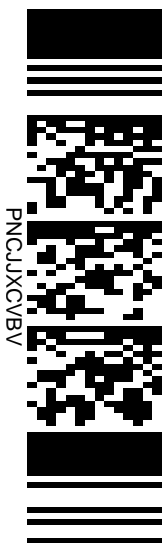
5º.- Que, en efecto, el Capítulo 1-7, punto 4.2, de la Recopilación de normas de la Superintendencia de Bancos indica que: “Los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de 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.”

6º.- Que, 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 de la clienta; 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.

7º.- Que, teniendo presente los hechos asentados, se advierte que las operaciones cuestionadas se realizaron a través de canales oficiales del banco recurrido, en un número 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 su parte. 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 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 corriente respectiva otorgan



verosimilitud a la intervención de terceros en los sistemas de seguridad que otorgó la recurrida.

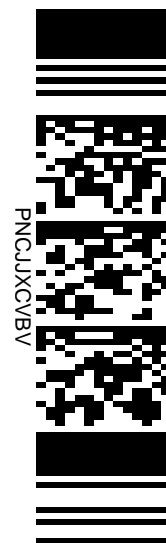
8°.- Que, en este punto, como lo ha señalado la Excma. Corte Suprema, también es preciso reflexionar que, en esta materia, resulta indispensable analizar cada caso en su mérito, pues las circunstancias fácticas suelen diferir entre las diversas controversias sometidas a conocimiento jurisdiccional. Así, 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.

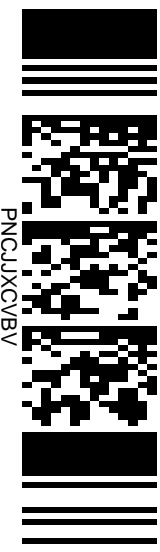
9°.- Que asentado lo anterior, no queda más que calificar el actuar de la recurrida como ilegal y arbitrario, puesto que al no asumir el perjuicio económico trasladando los efectos del fraude bancario a la recurrente, afecta directamente el patrimonio de ésta, vulnerando así el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política.

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, y Auto acordado de la Excelentísima Corte Suprema sobre tramitación y fallo del Recurso de Protección, se declara, que se **acoge**, sin costas, el recurso de protección deducido por don Rodrigo Molina Navarro, abogado, en favor de doña Juana Isabel Pietrasanta Ramirez en contra de Banco Estado, debiendo la recurrida restituir la suma de dinero reclamada por la recurrente en autos.

Regístrese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.

Rol Ingreso Corte 9155-2021 Protección.

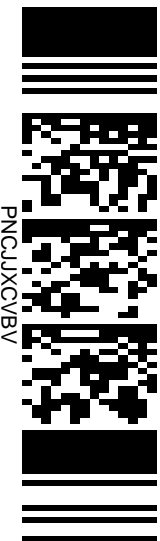




PNCJXCVBV

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Rancagua integrada por los Ministros (as) Jorge Fernandez S., Barbara Quintana L. y Abogado Integrante Claudio Andres Sepulveda D. Rancagua, cinco de julio de dos mil veintiuno.

En Rancagua, a cinco de julio de dos mil veintiuno, 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 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>