

Santiago, nueve de agosto de dos mil veintiuno.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción del fundamento sexto que se elimina.

**Y se tiene en su lugar y además presente:**

**Primero:** Que, en los presentes autos, Francisca Andrea Solar Altamirano interpuso recurso de protección en contra del Banco de Chile, señalando como acto arbitrario e ilegal la negativa de la recurrida a realizar la devolución de la suma de 5.532,32 dólares de Estados Unidos sustraídos fraudulentamente desde su tarjeta de crédito. Señala que encontrándose el 5 de noviembre de 2019 en la Ciudad del Cabo, Sudáfrica quiso efectuar, alrededor de las 6:00 AM hora de Chile, un giro en un cajero automático desde su tarjeta de crédito, lo que no pudo realizar al quedar ésta atrapada en el referido dispensador de dinero, procediendo al bloqueo de la misma en el portal web del banco toda vez que no pudo realizarlo por teléfono puesto que el horario de atención era de 8:00 a 15:00 horas (horario de Chile). Agrega que, pese a la medida tomada, no pudo evitar la concreción del referido fraude, cuyo monto se negó a cubrir la entidad financiera aludiendo que para la ejecución de las referidas operaciones se usó la clave y el chip de la referida tarjeta, en consecuencia las citadas operaciones se encuentran validadas.



Conforme a lo señalado precedentemente, la recurrente estima que el actuar de la recurrida configura una palmaria vulneración a la garantía constitucional establecida en el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política.

**Segundo:** Que la sentencia recurrida, para rechazar la acción constitucional interpuesta, sostiene que el recurrente de la especie no goza de un derecho indubitado. En efecto, en verdad, los hechos materia de la cuestión aquí debatida, debe ser determinada en un procedimiento de naturaleza diversa, específicamente en uno declarativo de derechos, y no en uno cautelar de protección de derechos indubitados. Agrega que tampoco los antecedentes disponibles permiten asignar responsabilidad al banco recurrido, en términos tales que sea posible imputarle algún grado de negligencia que pueda llegar a justificar un reproche y, con ello, estimar arbitraria la negativa a la restitución de los dineros sustraídos, desde que la propia recurrente reconoció, al interponer la presente acción, que el uso que estima malicioso, fue efectuado antes del aviso o notificación que como tarjetahabiente dio al banco recurrido.

**Tercero:** Que la recurrente, en su apelación, reitera los argumentos expuestos al deducir la acción constitucional y sostiene, además, que, si bien el Banco



afirma que las transacciones impugnadas fueron realizadas con su tarjeta y clave personal, no explica cómo arribó a dicha conclusión, ni entrega un informe o detalle pormenorizado de la situación, por lo que carecen de efectiva credibilidad los antecedentes aportados. Asimismo, se desconoce qué tipo de transacciones fueron las efectuadas: ¿Giros de fondos? ¿Compras en tiendas físicas? ¿En forma virtual? Nada de ello se especifica por el recurrido, como tampoco se explica cómo -frente a un evidente patrón de fraude, puesto que fueron ocho transacciones en cuestión de aproximadamente 5 minutos- su sistema de seguridad y monitoreo de control de fraude no operó ni arrojó ningún tipo de alerta bancaria, puesto que es claro que falló, ya que de otra forma no hubiesen autorizado las transacciones.

Por otro lado, recalca que su parte intentó bloquear telefónicamente en forma inmediata la tarjeta, pero la operadora indicó que el horario de atención era de 08.00 a 15:00 hrs., lo que evidencia que el recurrido no mantuvo activos y operativos los canales de comunicación en forma permanente, ya que, como se ha señalado en los apartados anteriores, el horario de atención telefónica se encontraba limitado, lo que produjo un retraso en el bloqueo de la tarjeta, siendo en ese lapso de tiempo en el que debieron llevarse a cabo las transacciones.



**Cuarto:** Que para desechar la alegación consistente en que la presente sede procesal no es la vía idónea para resolver el asunto en examen, basta consignar que el artículo 20 de la Constitución Política de la República no establece una distinción como la que propone el recurrido y, por el contrario, ordena que, ante la vulneración de las garantías que enumera, se deberán adoptar las providencias necesarias para restablecer el imperio del derecho y para asegurar la debida protección del afectado, añadiendo que ello es sin perjuicio de los demás derechos que se puedan hacer valer ante la autoridad o los tribunales correspondientes, motivo por el que siempre queda abierto a las parte el procedimiento de lato conocimiento aludido por el recurrido.

**Quinto:** Que, como lo ha sostenido esta Corte previamente, en eventos como el de autos, en que la parte recurrente sostiene haber sido víctima de un fraude, mediante el cual se sustrajo a partir de uno de sus productos bancarios una importante suma de dinero, resulta relevante analizar, en cada caso, si los eventos que originaron las transferencias cuestionadas han tenido como única causa la voluntad del depositante o cuentacorrentista, o si han ocurrido otros que llevan a sostener que se han incumplido las obligaciones de resguardo y seguridad que recaen en la institución bancaria respectiva.



En efecto, tratándose de determinar el grado de diligencia que el banco y su cliente han empleado en el cumplimiento de sus obligaciones, no resulta posible formular soluciones amplias y de general aplicación.

**Sexto:** Que, ilustra la decisión lo referido en el Capítulo 8.41 de la Recopilación de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero, que en su numeral 2.3.6 sobre normas aplicables a los sistemas de autorización y registros de transacciones, señala que "El N° 3 del Título I del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile establece expresamente que los emisores de tarjetas deben disponer de resguardos operacionales y de seguridad adecuados en función de los medios que emitan, conforme a los estándares y mejores prácticas internacionales sobre la materia. Asimismo, como requisitos mínimos, prescribe que deben contar con una tecnología de seguridad que permita proteger apropiadamente la información contenida en las tarjetas de pago, implementar mecanismos robustos de autenticación y prevención de fraudes, así como facilitar la verificación oportuna de la disponibilidad de cupos y saldos de éstas, y su bloqueo, según corresponda...".

**Séptimo:** 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.

**Octavo:** Que de los antecedentes expuestos surge con nitidez que el recurrido se limitó a señalar en su informe que las operaciones cuestionadas fueron realizadas con la tarjeta y clave secreta ya sea por la propia recurrente o por un tercero, situación esta última que respondería a la negligencia de la actora en su deber de custodia.

Sin embargo, no acreditó de modo alguno los fundamentos de su tesis, en particular que su parte adoptó los recaudos debidos y necesarios para cumplir eficazmente con su deber de custodia, así como tampoco explica que, ante un patrón de conducta poco habitual, como es la realización de ocho giros sucesivos con diferencias de minutos entre uno y otro y por el mismo monto, no haya adoptado medida alguna para evitarlo.

Más aun, y pese a lo que sostiene en su defensa, el recurrido no acompañó antecedente alguno que dé cuenta de la investigación realizada en relación al caso de la actora, limitándose a sostener que existió una negligencia por parte de ésta, sin demostrar, empero, que efectivamente adoptó todos aquellos resguardos que, en su



calidad de institución bancaria, estaba obligada a activar.

**Noveno:** Que no es óbice para decidir en la forma en que se ha hecho la circunstancia que la solicitud de bloqueo de la tarjeta de crédito de la recurrente, se haya verificado formalmente con posterioridad a las operaciones impugnadas, toda vez que las mismas, conforme a los documentos acompañados por la recurrida se ejecutaron entre las 6:38 y 6:44 (hora de Chile) y el bloqueo según lo informado por el banco se verificó a las 6:49( hora de Chile), o sea, sólo transcurrieron cinco minutos hasta que se concretó la solicitud, espacio de tiempo, cuyo transcurso, puede ser atribuido a la deficiencia de los canales de comunicación dispuestos por la entidad financiera y no a la actora, puesto que es sobre la primera en quien reside la obligación de contar con vías de comunicación expeditas durante las 24 horas del día.

**Décimo:** Que en las condiciones descritas el banco recurrido no ha podido excepcionarse de hacerse cargo del pasivo que generó en el patrimonio de la recurrente, dado que no acreditó, estando en posición de hacerlo, que el siniestro ocurrió exclusivamente con ocasión del descuido de la actora y no por el aprovechamiento de las debilidades del resguardo de la información y de su sistema informático, como tampoco demostró que con ocasión



de los ocho giros realizados haya adoptado todas las providencias necesarias para precaver dicho engaño. En este punto del análisis cabe destacar que las obligaciones de monitoreo y control de fraudes recaen expresamente en la institución recurrida, por lo tanto, sobre esta pesa la carga de probar su debido y oportuno cumplimiento.

**Undécimo:** Que, asentado lo anterior, no queda más que calificar el actuar del recurrido como ilegal y arbitrario, puesto que al no asumir el perjuicio económico trasladando los efectos del fraude bancario a la actora, afecta directamente el patrimonio de ésta, 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 veintiocho de enero de dos mil veintiuno, y, en su lugar, se declara que **se acoge** el recurso de protección debiendo el recurrido, Banco de Chile, restituir a la actora la suma de 5.532,32 dólares de Estados Unidos.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo del Ministro señor Carroza.

Rol N°14.300-2021.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sr. Sergio Muñoz G., Sra. Ángela Vivanco M., Sra. Adelita Ravanales A., Sr.





Mario Carroza E. y por el Abogado Integrante Sr. Pedro  
Águila Y.



XXZQVSGMFY

En Santiago, a nueve de agosto de dos mil veintiuno, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

