

C.A. de Santiago

Santiago, seis de abril de dos mil veintidós.

A los folios 21, 22, 23 y 24: a todo, téngase presente.

**Visto y considerando:**

**Primero:** Que, con fecha 18 de julio de 2021, se dedujo acción de protección en representación de Jacqueline Del Carmen Nacrur Gazali, quien a tu turno comparece en representación legal de su hija menor de edad, Magdalena Antonia Solari Nacrury, en contra de Banco Falabella, representado legalmente por su Gerente General Sergio Bernardo Muñoz Gómez, por el acto arbitrario e ilegal consistente en no restituir las sumas de dinero defraudadas con motivo de transferencias electrónicas de fondos ilícitas, efectuadas después del fallecimiento del titular de la cuenta corriente José Pedro Solari García, lo que vulnera sus derechos fundamentales de propiedad e integridad física de la recurrente, de acuerdo a lo establecido en los números 24 y 1º del artículo 19 de la constitución Política de la República; , que se materializó en el correo electrónico de respuesta del recurrido de fecha ocho de julio de 2021 a través del SERNAC.

Explica que Magdalena Antonia Solari Nacrury es hija del matrimonio compuesto por Jacqueline Del Carmen Nacrur Gazali y José Pedro Solari García, quien falleció con fecha 18 de abril de 2021, a las 8:00 horas, según da cuenta su certificado de defunción. Añade que al momento de su fallecimiento mantenía una cuenta corriente en Banco Falabella, N° 01-508-005055-1, con un saldo ascendente a 100.761.955 (cien millones setecientos sesenta y un mil novecientos cincuenta y cinco pesos), monto que se incrementó en forma posterior a su fallecimiento, por concepto de abonos



efectuados principalmente por Transbank S.A. provenientes de tarjetas de crédito de usuarios de estacionamientos que el causante administraba en el Hospital Dr. Félix Bulnes.

Dice que en un lapso menor a diez días desde la fecha de fallecimiento del titular, el recurrido autorizó, cursó y efectuó transferencias de fondos a otras cuentas corrientes de distintas empresas bancarias por la suma total de \$107.121.539.- Añade que esta información solo pudo obtenerse luego de habersele negado a la recurrente el acceso a la cuenta, por la apoderada de la Sucursal Tobaraba de Banco Falabella, debiendo realizar una presentación formal el 17 de mayo de 2021, esto es, después de haberse consumado la totalidad de las transferencias reclamadas, las que solo pudieron efectuarse con negligencia y culpa grave de la recurrida, al incumplir sus deberes y obligaciones.

Invoca las normas de sucesión intestada y explica que la calidad de heredera la obtuvo al ser hija del causante, indicado que el dominio y la posesión legal de los bienes conforme al modo de adquirir de sucesión por causa de muerte, de produjo en la fecha de fallecimiento del causante, por lo que su representante legal quedó habilitada para ejercer todos los derechos y acciones destinados a resguardar su patrimonio.

Detalla los actos que estima ilegales, el primero de ellos efectuado el día del fallecimiento del causante, consistente en diversas transferencias electrónicas a distintas personas.

En primer lugar, se efectuaron transferencias de fondos a Anna Balanuka, con fecha 18 de abril de 2021, la primera de ellas a las 9:37 horas, por la suma de \$1.000.000.-; luego otras por



\$5.000.000.-; \$2.000.000.-y \$200.000. Posteriormente con fecha 19 de abril se realizaron transferencias por \$2.000.000.- y \$5.000.000.-; el 20 del mismo mes, se le transfirieron \$5.000.000.-; el 22 de abril cuatro transferencias por \$5.000.000.- cada una. Con fecha 23 de abril, hay una transferencia por \$2.815.000.- y el 26 de abril tres transferencias por \$5.000.000.- cada una, además de otras por \$2.200.000.- y \$1.164.312.-. Con fecha 27 de abril se le transfirió un monto de \$5.000.000.- y \$1.397.934.-. Luego, el 28 de abril se registran transferencias por \$4.800.000.- y \$1.000.000.-. Finalmente el 29 de abril, existe una transferencia por \$159.293.-

Asimismo, con fecha 18 de abril se 2021, se efectuó una transferencia a Carmen Gloria González, a las 16:04 horas por la suma de \$200.000.

Refiere que además, se registran las siguientes transferencias de fondos.

A Anastasia Jélvez, se le transfirió con fecha diecinueve de abril un monto de \$200.000, el veinte de abril \$5.000.000, el veintidós de abril nuevamente por \$5.000.000, sumas que se reintegraron a la cuenta corriente los días veintitrés y veintiséis de abril; las, fueron giradas inmediatamente a nombre de otra persona.

A Carlos Jélvez, con fecha diecinueve de abril se le transfirió la suma de \$200.000.-, el veinte de abril, \$1.000.000.-, el veintiséis de abril por \$1.000.000.-, lo que asciende a un total de \$2.200.000.

A María Ignacia Foppi, con fecha diecinueve de abril, se le efectuaron dos transferencias por \$200.000 cada una; el veinte de abril cinco transferencias por \$2.000.000.- \$800.000.-, \$200.000.-,



\$1.000.000.- y \$1.000.000.-. A su vez, el día veintidós de abril se le efectuaron otras cuatro transferencias por la suma de \$1.000.000 cada una y otras tres transferencias por las sumas de \$2.000.000, \$1.000.000 y \$1.000.000, lo que arroja un total de \$13.400.000, suma que al igual que en el caso anterior fue depositada en la cuenta corriente del causante y girada nuevamente a nombre de otra persona tan pronto se recibieron los abonos.

A Felipe Contreras, se le transfirió con fecha diecinueve de abril la suma de \$200.000; el veinte de abril un monto de \$ 5.000.000, sumas reintegradas a la cuenta corriente del causante con fechas veintitrés y veintiséis de abril respectivamente y giradas nuevamente en favor de otro beneficiario.

A Alina Alekseeva, se le efectuaron transferencias el día diecinueve de abril por \$200.000, seguida de del día veinte de abril por \$1.000.000.

A Eduardo Pizarro, se le transfirió el diecinueve de abril un monto de \$200.000.-. El veinte de abril, se le transfirieron \$500.000.- y \$1.000.000.-, esto es, un total de \$1.700.000.

A Cristóbal Merino se le transfirió el día diecinueve de abril la suma de \$200.000, el 20 de abril \$1.000.000.- dineros que fueron restituidos a la cuenta corriente del causante mediante abonos por las mismas sumas los días veintisiete y veintiocho de abril y de inmediato retirados mediante giros en favor de un tercero, los que también fueron autorizados expresamente por Banco Falabella.

En suma, se efectuaron en un lapso no superior a diez días tales transferencias electrónicas de fondos constitutivas de fraude



por sumas cuantiosas e inexplicables sin que el Banco advirtiera su origen y procedencia para fines de determinar su rechazo conforme a los parámetros a que se encuentra sujeto, como tampoco fueron advertidas por su Contraloría interna ni por el Oficial de Cumplimiento, encargado de velar por la prevención de las operaciones fraudulentas y sospechosas, procediéndose con pleno descuido y negligencia, al otorgarse por parte de esa empresa bancaria las autorizaciones pertinentes, conductas que posibilitaron que se perpetraran y consumaran los fraudes antedichos en perjuicio del patrimonio del causante.

Refiere que el detalle de las transferencias de fondos es la siguiente:

A Anastasia Jélvez: con fecha diecinueve de abril por \$ 200.000, el día veinte de abril por \$5.000.000, el día veintidós de abril nuevamente por \$5.000.000, sumas que se reintegran a la cuenta corriente los días veintitrés y veintiséis de abril; a su vez, fueron giradas de inmediato a nombre de otra persona, con la absoluta conformidad de la empresa bancaria que tampoco advierte esta nueva situación anómala.

A Carlos Jélvez: con fecha diecinueve de abril por la suma de \$ 200.000.-, veinte de abril por la suma de \$1.000.000.-, veintiséis de abril por \$1.000.000.-, lo que asciende a un total de \$ 2.200.000.

A María Ignacia Foppi: con fecha diecinueve de abril, dos transferencias por \$ 200.000 cada una; veinte de abril cinco transferencias por \$2.000.000, \$800.000, \$200.000, \$1.000.000 y \$1.000.000. A su vez, el día veintidós de abril se efectuaron otras cuatro transferencias por la suma de \$1.000.000 cada una y otras



tres transferencias por las sumas de \$2.000.000, \$1.000.000 y \$1.000.000 respectivamente, lo que arroja un total de \$13.400.000, suma que al igual que en el caso anterior fue depositada en la cuenta corriente del causante y girada nuevamente a nombre de otra persona tan pronto se recibieron los abonos, con la autorización expresa de Banco Falabella, quien tampoco advirtió el comportamiento inusual o irregular en estas transacciones de por sí sospechosas, lo que sólo ratifica su comportamiento negligente propio de la culpa grave a que se refiere el artículo 44 del Código Civil.

A Felipe Contreras: se le realizó con fecha diecinueve de abril una transferencia por la suma de \$200.000; el veinte de abril se transfirió a su cuenta un monto de \$ 5.000.000, sumas reintegradas a la cuenta corriente del causante con fechas veintitrés y veintiséis de abril respectivamente y giradas nuevamente en favor de otro beneficiario, las que contaron con el entero beneplácito y aquiescencia de la empresa bancaria.

A Alina Alekseeva, el día diecinueve de abril se le transfirió la suma de \$200.000, seguida de otra transferencia el día veinte de abril por el monto de \$1.000.000.

A Eduardo Pizarro, la primera transferencia se efectuó el diecinueve de abril por un monto de \$200.000. El veinte de abril, se le transfirieron \$500.000 y \$1.000.000, esto es, un total de \$1.700.000.

A Cristóbal Merino se le transfirió el día diecinueve de abril la suma de \$200.000, el 20 de abril un monto de \$ 1.000.000, dineros que fueron restituidos a la cuenta corriente del causante mediante



sendos abonos por las mismas sumas los días veintisiete y veintiocho de abril y de inmediato retirados mediante giros en favor de un tercero, los que también fueron autorizados expresamente por Banco Falabella.

En suma, se efectuaron en un lapso no superior a diez días tales transferencias electrónicas de fondos constitutivas de fraude por sumas cuantiosas e inexplicables sin que el Banco advirtiera su origen y procedencia para fines de determinar su rechazo conforme a los parámetros a que se encuentra sujeto, como tampoco fueron advertidas por su Contraloría interna ni por el Oficial de Cumplimiento, encargado de velar por la prevención de las operaciones fraudulentas y sospechosas, procediéndose con pleno descuido y negligencia, al otorgarse por parte de esa empresa bancaria las autorizaciones pertinentes, conductas que posibilitaron que se perpetraran y consumaran los fraudes antedichos en perjuicio del patrimonio del causante.

Tales transferencias quedaron registradas en la cuenta corriente según consta de la cartola. Aquéllas fueron autorizadas por el Banco, a pesar de tratarse de transacciones inusuales, se efectuaron a una misma persona por sumas relevantes y en un mismo día, transgrediéndose con ello no sólo las normas que obligan a la empresa bancaria a establecer límites y controles para fines de mitigar las pérdidas por fraude sino que también los demás resguardos mínimos de que trata la normativa contenida en el artículo 6° de la Ley 20.009, así como la regulación dictada por la Comisión para el Mercado Financiero. Esta última preceptiva le exige contar con sistemas de monitoreo que tengan por finalidad detectar aquellas operaciones que no corresponden al



comportamiento habitual del cliente, en el contexto de esa legislación y de las normas establecidas por la Comisión para el Mercado Financiero en su carácter de supervisor de la actividad bancaria acorde a los Capítulos 1-7 sobre Transferencia Electrónica de Administración de Fondos, 20-10 referente a Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad, ambos en relación a las disposiciones del Capítulo 1-13, que contiene la Clasificación de Gestión y Solvencia de las Empresas Bancarias y que las obliga a adoptar los resguardos.

No se aplicó por el Banco Falabella los límites internos fijados en el sistema bancario para las transferencias diarias a otras cuentas ni tampoco advirtiera algún comportamiento inusual o irregular de movimientos en esa cuenta corriente conforme a los procedimientos y sistemas de alerta o de monitoreo de operaciones sospechosas, que debe mantener conforme a la legislación y normativa aplicable a tales entidades reguladas.

Añade que con fecha dieciocho de abril, fecha del fallecimiento del causante, y en forma posterior a la misma, se habilitó a otros beneficiarios para que efectuaran transferencias de fondos ilícitas a su nombre, según el detalle que consta en las columnas agrupadas en las glosas “movimientos” y “descripción” de las cartolas de cuentas corrientes, quienes en algunas oportunidades reintegraban dineros a la cuenta según consta de la misma cartola, sin que el Banco percibiera irregularidad alguna o detectara el fraude conforme a los procedimientos que debe utilizar para estos fines, no obstante haberse efectuado todas estas operaciones evidentemente sospechosas con posterioridad al fallecimiento del titular.



Por otra parte, si se adicionan las demás transferencias se puede concluir que entre los días diecinueve al veintidós de abril inclusive, esto es en tres días hábiles bancarios el Banco cursó y aprobó transferencias electrónicas a las personas a que se alude en la cartola a cuentas mantenidas por éstas en otras empresas bancarias por la cuantiosa suma de \$90.600.000.- (noventa millones seiscientos mil pesos) lo que ahorra cualquier otro aserto a su parte acerca del grado de culpa en tales actuaciones, no cumpliendo sus deberes con el cuentacorrentista al tenor del artículo 6° de la Ley N° 20.009, así como de las instrucciones impartidas por el Organismo regulador sobre esta materia.

Indica que los giros en cuenta corriente sólo pueden efectuarse por su titular o mandatario que cuente con personería suficiente acreditada ante la empresa bancaria; y asimismo, el contrato de cuenta corriente concluye o termina por el fallecimiento de su titular según lo previsto en el artículo 9° de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques en relación con el artículo 611 del Código de Comercio, por lo que estas transferencias electrónicas consumadas en forma irregular e ilegal por terceros luego del fallecimiento del causante originan indudablemente un evidente perjuicio patrimonial que sólo pudieron verificarse debido a la actitud ilegítima, irregular y negligente adoptada por el Banco Falabella, que infringió asimismo los deberes exigidos a las empresas bancarias en cuanto a las medidas de seguridad que les corresponde observar en esta materia acorde al artículo 6° de la Ley 20.009, como asimismo la normativa dispuesta para tales operaciones por la entidad supervisora bancaria, con la responsabilidad consiguiente. Según lo establecido en el artículo 4°



de la Ley N° 20.009, se interpusieron los reclamos respectivos ante el Banco Falabella, indicándose concretamente las operaciones ilícitas descritas, respecto de las cuales necesariamente no pudo haberse otorgado autorización o consentimiento por parte del cuentacorrentista, dado su fallecimiento en una fecha anterior a la concreción de cada una de ellas. Dichos reclamos no fueron respondidos por el Banco Falabella en los plazos fijados en el artículo 5° de esa legislación y tampoco esa empresa cumplió con su obligación legal de iniciar el procedimiento indicado en ese mismo precepto, que le exige proceder a la restitución de los fondos defraudados al cuentacorrentista o, alternativamente, iniciar las acciones que se le otorgan ante el Juzgado de Policía Local, infringiendo asimismo esa normativa de orden público económico que estatuyó el régimen jurídico de limitación de responsabilidad del cuentacorrentista y que incluye los fraudes perpetrados en transacciones electrónicas. Para esos efectos, la ley entiende por tales aquellas operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, las que incluyen las transferencias electrónicas de fondos a otras cuentas corrientes distintas de la de su titular. Por tal motivo, debió requerirse respuesta por parte del Banco Falabella mediante una presentación formal deducida ante el Servicio Nacional del Consumidor y con ocasión de ello dicha empresa bancaria se limitó a responder en términos escuetos y carentes de todo fundamento que aparte de no existir, en su opinión, transgresiones normativas, “no se habrían detectado anomalías en la ejecución y tampoco habría vulneración del producto y sus respectivos accesos”, agregando que “lo anterior podría deberse a que el tercero que retiró



los fondos tenía acceso a las claves de cliente, lo que se aleja de nuestra responsabilidad como institución bancaria”. Expresa que desde el fallecimiento del causante el banco se encontraba impedido de autorizar y transferir fondos del cuentacorrentista a otras cuentas corrientes.

Estima que Banco Falabella transgredió en estas operaciones las obligaciones legales que se le imponen, a título de medidas de seguridad mínimas, por el artículo 6° de la Ley N° 20.009, las que de haberse observado habrían evitado la comisión de estos ilícitos; 1.) en cuanto a contar con sistemas de monitoreo que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no correspondan al comportamiento habitual del titular de la cuenta corriente, cuya omisión se acredita con la sola exhibición de las cartolas de la cuenta corriente, en que en parte alguna consta su rechazo a transferencias de fondos por sumas cuantiosas e inusuales; 2.) Implementar procedimientos internos para gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de seguimiento, lo que tampoco se efectuó o no resultaron adecuados para este objeto; 3.) Identificar patrones de potenciales fraudes, deber también incumplido si se consideran las transferencias efectuadas en un plazo inferior a diez días a una misma persona y a otras que se incorporan con posterioridad al fallecimiento del titular, no percatándose tampoco respecto del cambio efectuado después del deceso del titular respecto del correo electrónico al cual debía el Banco informar las transferencias 4.) Establecer límites y controles que permitan mitigar las pérdidas por fraudes, lo que tampoco fue cumplido, al autorizar y cursar transferencias electrónicas de fondos a cuentas corrientes de otros beneficiarios por montos notoriamente superiores al límite



fijado para las cuentas corrientes bancarias y que consiguientemente es de aplicación general en el sistema bancario nacional.

Estima considerar que la infracción de estas normas es constitutiva de culpa grave en el actuar del Banco Falabella, ya que acorde al inciso cuarto de ese artículo la falta o deficiencia de tales medidas debe ser considerada para la determinación de las responsabilidades correspondientes, que pudiere perseguir en su contra el usuario u otro afectado.

Añade que en respecto de la normativa impartida por la Comisión para el Mercado Financiero, el numeral 2. del Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas sobre requisitos básicos que deben cumplir los sistemas que utilizan las empresas bancarias, en especial lo señalado en las letras C) y E) en cuanto a la obligación de proveer al cliente de un perfil de seguridad que garantice que las operaciones sólo pueden ser realizadas por personas debidamente autorizadas y que los métodos de autenticación para el acceso al sistema y al tipo de operación que permita asegurar su autenticidad e integridad, como también que al ejecutarse transferencias de fondos los sistemas que se utilicen, junto con reconocer la validez de la operación que el usuario realice, deben controlar que los importes girados no superen el límite que se haya fijado para ese efecto, lo que claramente Banco Falabella incumplió tanto por la ineficacia y vulnerabilidad de los sistemas que creó, dispuso, administra y provee a los titulares de cuentas corrientes al autorizar operaciones, que no pueden superar los \$ 5.000.000.



Expresa que la misma inadvertencia grave se observa al omitirse los deberes prescritos en el numeral 2. del Capítulo 20-10 sobre Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, referido a los elementos generales y que radica en el directorio del Banco la obligación de asegurar que la entidad mantenga un sistema que contemple la administración específica de estos riesgos y que considere a título de elementos necesarios para un adecuado sistema de gestión, entre otros, que se haya dispuesto una función de riesgo -independiente de las áreas generadoras de riesgo- encargada del diseño y mantención de un adecuado sistema que identifique y permita el seguimiento, control y mitigación de los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, en la cual debe ser parte de esta estructura organizacional un oficial de seguridad a cargo de estas materias. Dice que lo anterior debe relacionarse con las medidas que debe adoptar el directorio de la empresa bancaria para fines de administrar el riesgo operacional de que trata la letra C. del Capítulo 1-13, que la obliga a incorporar en sus actividades el continuo seguimiento de ese riesgo, como también identificar indicadores apropiados que entreguen alertas para prevenir pérdidas en el contexto de la gestión de calidad respecto a sus productos; y contar con la función de contraloría o auditoría interna que la habilite para evaluar en forma independiente el cumplimiento de las políticas, la eficacia de los procedimientos y los sistemas de información. Lo mismo resulta aplicable a lo previsto en la letra E. sobre prevención de lavado de activos. Expresa que el contrato de cuenta corriente se encuentra definido en el artículo 1°- del Decreto con Fuerza de Ley N° 707 del año 1982, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley sobre Cuentas



Corrientes Bancarias y Cheque Ley General de Bancos. Estima infringiendo el artículo 2221 y 578, 583 del Código Civil, Ley N°20.009; artículos 154 de la Ley General de Bancos y el artículo 45 de la Ley N° 16271 sobre Impuesto a las Herencias y Donaciones, que obliga a las empresas bancarias a suministrar a los herederos los datos que se soliciten respecto a saldos de depósitos, estados de cuentas corrientes, entre otros, que tuvieron los clientes o comitentes que fallecieron. Dice que con fecha 7 de mayo de 2021, la recurrente cerró la referida cuenta corriente en forma unilateral y sin mediar aviso alguno, luego de haber efectuado un cargo por concepto de pago de línea de crédito, contraviniendo además lo dispuesto en el texto vigente del artículo 3° de la Ley sobre Cuentas Bancarias y Cheques, con pleno conocimiento que el causante mantenía un seguro de crédito que fuera contratado por intermedio de esa misma institución.

Solicita en definitiva se acoja el recurso se decreten las medidas pertinentes para el restablecimiento del derecho y, en definitiva, se ordene a la empresa bancaria recurrida la restitución de la suma de \$107.121.539 (ciento siete millones ciento veintidós mil quinientos treinta y nueve pesos), con expresa condena en costas.

Como fundamento de sus asertos, acompañó los certificados de defunción de José Pedro Solari García; de nacimiento de la recurrente menor de edad; y de matrimonio del causante con la representante legal de la recurrente. Asimismo, acompañó la cartola histórica de Banco Falabella, respecto de la cuenta corriente número 01- 508-005055-1 que mantuvo el causante por el período correspondiente al 1° de enero y hasta el día siete de mayo de 2021, fecha en que esa empresa bancaria procedió unilateralmente al



cierre de dicha cuenta; copia de los avisos de transferencias de fondos correspondientes a las transferencias electrónicas realizadas el día de fallecimiento del titular; copia de los reclamos formales presentados al Banco Falabella, con fechas diecisiete y treinta y uno de mayo de 2021; copia de la respuesta de fecha siete de julio de 2021 proporcionada al Servicio Nacional del Consumidor por el Banco Falabella; comprobante otorgado por el Servicio de Registro Civil e Identificación de solicitud de posesión efectiva de herencia intestada, con el correspondiente inventario de bienes en lo relativo al saldo de la cuenta recurrida a la fecha de fallecimiento del causante que ascendía a la suma de \$ 100.771.955 (cien millones setecientos setenta y un mil novecientos cincuenta y cinco pesos).

**Segundo:** Que, al evacuar su informe, la recurrida pidió el rechazo de la acción. Refiere que según se desprende de las cartolas que acompañan, el sr. Solari mantenía cuantiosas sumas de dinero en su cuenta corriente, y diariamente efectuaba numerosos movimientos, cuyos montos variaban desde cifras pequeñas a decenas de millones diariamente. Asimismo, del análisis de sus cartolas, estima que utilizaba su cuenta corriente personal para el giro de sus negocios, ya que recibía por ejemplo abonos de Transbank; asunto que incide en el comportamiento regular de la cuenta del sr. Solari. Añade que no tenía conocimiento de su fallecimiento, pero que al menos desde septiembre de 2020 había efectuado un sinnúmero de transferencias a Anna Balanuka, cuyas glosas demuestran una especial relación de cercanía y confianza entre ellos, tales como sushi y pan, sushi, varios mi vida. Dice que además buscó en Google y descubrió una publicación de fecha 19 de abril de 2021, efectuada por la señora Balanuka, que informa el



sensible fallecimiento del sr. Solari, indicando que era la persona más importante y amada para ella, y que le faltará siempre su amabilidad, fuerza y cariño. Dice que no lo olvidará nunca y siempre estará en su corazón. Añade que 23 de las transferencias efectuadas desde la cuenta recurrida se hicieron a la señora Balanuka, correspondiendo a un 61% del monto total desconocido por la recurrente.

Explica que analizado el comportamiento del dispositivo utilizado para efectuar las transferencias, se observa que todas las transacciones fueron efectuadas desde el mismo dispositivo, con la misma semilla aleatoria y desde la misma ubicación, las que figuraban en los registros de transacciones efectuadas por el titular y que no fueron desconocidas por él. Asimismo, todas las transacciones reclamadas fueron autorizadas mediante la clave personal del titular junto con la clave dinámica enviada al dispositivo del mismo, las que no fueron cambiadas y fueron ingresadas sin intentos errados ni bloqueos y, todas las transacciones se efectuaron en un lapso no superior a 10 días desde el fallecimiento del titular.

En consecuencia, estima que se descarta la existencia de un delito de uso fraudulento de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en los términos del artículo 7 de la Ley N° 21.234, y en el caso de existir un delito de apropiación indebida, la víctima no sería Banco Falabella, sino que la sucesión del señor Solari.

Luego, estima que debe investigarse en un proceso penal, no siendo esta la vía idónea, y en todo caso debe ser objeto de un procedimiento de lato conocimiento.



Previos fundamentos de derecho, pide rechazo de la presente acción.

**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. 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:** Que, constituyendo el recurso de protección una acción cautelar que tiene lugar cuando ha mediado un acto u omisión arbitrario e ilegal que prive, amenace o perturbe alguna de las garantías que se señalan como vulneradas al amparo de lo prevenido en el artículo 20 de la Carta Constitucional, es necesario revisar si los hechos denunciados provienen de una actuación que se enmarque dentro de los parámetros antes referidos.

**Quinto:** Que a la sazón, corresponde determinar si el hecho de haber permitido la recurrida que se realizaran numerosas transferencias bancarias después del fallecimiento del titular de la cuenta corriente en cuestión, constituye un acto ilícito que vulneró además los sistemas de seguridad a que se encuentra obligado el banco.



**Sexto:** Que, no resulta un hecho controvertido para las partes, la circunstancia de que el señor Solari fuere cliente de Banco Falabella, toda vez que esto no ha sido cuestionado ni mucho menos objetado por este último, de modo que a partir de tal aserto partirá el análisis de la presente acción cautelar.

**Séptimo:** Que, para resolver la presente controversia se tendrá en consideración los siguientes antecedentes acompañados en la carpeta digital de esta causa, consistentes en:

1) Cartola Histórica de la cuenta corriente del señor Solari. En ella se aprecia que las únicas transferencias de fondos superiores al millón de pesos, destinadas a personas naturales, fueron realizadas en distintas fechas y con frecuencia a Marta Pérez, pero solo en una oportunidad las realizó el mismo día, esto es, el 22 de febrero de 2021. Luego, otros destinatarios de transferencias superiores al millón de pesos corresponden a dos transferencias efectuadas a Rodrigo Diez, la primera con fecha 14 de enero de 2021 y la segunda el 6 de abril de 2021. Las demás transacciones que exceden ese monto, son efectuadas en pago a instituciones financieras o a personas jurídicas.

Asimismo, se desprende del documento que el monto máximo de transferencia a alguna persona o institución efectuada por el causante fue por un monto de \$4.849.170.- con fecha 21 de enero de 2021, destinada a Marta Pérez. Luego, si bien existen transferencias anteriores a la señora Balanuka, lo cierto es que son por montos menores, ascendiendo la de mayor valor a \$500.000.- con fecha 8 de febrero de 2021.



2) Que, asimismo, consta del certificado de defunción del señor Solari, que su deceso se produjo con fecha 18 de abril de 2021, a las 8:00 horas.

**Octavo:** Que, al tenor de lo informado por la recurrida, esta reconoce que autorizó las transferencias reclamadas y que posteriormente cerró la cuenta del causante. Sin embargo, salta a la vista que las operaciones efectuadas con posterioridad al deceso del sr. Solari no se enmarcan dentro del comportamiento bancario usual del mismo. Si bien es cierto, la cuenta corriente siempre contó con fondos meridianamente altos, no es menos cierto que puede establecerse un comportamiento financiero que dice relación con pagos a personas jurídicas, servicios, y en menores montos a personas naturales. Considerando que durante todo el tiempo de existencia de la cuenta corriente nunca efectuó alguna transferencia a determinada persona por más de 4 millones y fracción, no resulta razonable estimar que en un solo día se hicieran transferencias a una sola persona que totalicen 20 millones de pesos, a lo que debe sumarse la otra transferencia efectuada el día del deceso del cuentacorrentista. En tal sentido, debieron activarse los sistemas de seguridad; independientemente si los datos de dispositivo de transferencia, lugar u otra coincidieran, toda vez que los altos montos transferidos hasta el cierre de la cuenta difieren de la actividad normal que presentaba dicha cuenta, lo que resulta prístino a la revisión de la cartola antedicha. Tampoco se aprecian transferencias y devoluciones de una misma persona en el periodo anterior al fallecimiento.

**Noveno:** Que, así las cosas, pareciera ser que las antedichas circunstancias forman parte de un incumplimiento del deber de



seguridad que obliga a la institución bancaria, además de que los montos de las transacciones corresponden a una cifra que, por si solas, levantan sospechas.

**Décimo:** Que, resulta impertinente analizar si la persona a la que se le hizo la mayor cantidad de transferencias tenía una relación cercana con el cuentacorrentista, no consta la veracidad de la información aportada por la recurrida -que dice haber extraído de Google,- y las glosas asociadas a algunas transferencias, que dicen relación con compras de pan y sushi, lo que no puede compararse con las transacciones efectuadas por 20 millones de pesos diarios, las que además se reiteraron por diversos montos hasta dejar la cuenta con saldo cero; toda vez que lo discutido es el incumplimiento de la normativa que regula al banco en cuanto al contrato de cuenta corriente y no si la persona destinataria de una transferencia cometió un fraude o no.

**Undécimo:** Que, de lo razonado precedentemente, no cabe duda a esta Corte que los hechos que han motivado la presente acción constitucional constituye una vulneración al derecho de propiedad, consagrado en el artículo 19 N° 24 de la Carta Política, toda vez que la falta de control en las transacciones efectuadas en la cuenta corriente con posterioridad al fallecimiento del cuentacorrentista, por sumas no habituales y cuantiosas, ha privado el legítimo ejercicio del derecho de propiedad que tiene la protegida respecto de los fondos que le pertenecen en virtud de su calidad de heredera del causante, su padre, los que ya no se encuentran disponibles por fallas en la seguridad de la recurrida.



**Duodécimo:** Que, si bien la situación genera una perturbación en el ánimo de la recurrente, esta no ha demostrado de qué manera dicha afectación vulnera la garantía constitucional del artículo 19 N° 1 de la ya citada Carta Fundamental, por lo que, en este punto, la acción constitucional impetrada no podrá prosperar.

En mérito de lo razonado y, visto, además, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema de Justicia sobre la materia, **se ACOGE** el recurso de protección intentado por Jacqueline Del Carmen Nacrur Gazali, en representación legal de su hija menor de edad, Magdalena Antonia Solari Nacrury, en contra de Banco Falabella y, en consecuencia se ordena que la indicada institución bancaria restituirá la suma de \$107.121.539 (ciento siete millones ciento veintiún mil quinientos treinta y nueve pesos) a la recurrente.

Atendido a lo que se viene decidiendo remítase copia de este fallo a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), para los fines que hiera lugar.

**Regístrese, comuníquese y en su oportunidad archívese.**

Rol Corte N° 36108-2021 (Protección)





XEXQYVLXJF

Pronunciado por la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministro Miguel Eduardo Vazquez P., Ministro Suplente Pedro Pablo Advis M. y Abogado Integrante Jose Ramon Gutierrez S. Santiago, seis de abril de dos mil veintidós.

En Santiago, a seis de abril de dos mil veintidós, 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 02 de abril de 2022, 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>