

C.A. de Santiago

Santiago, dieciséis de mayo de dos mil veintidós.

A los escritos folios 12 y 13: a todo, téngase presente.

**Vistos y teniendo presente**

**Primero:** Que con fecha 3 de enero de 2022, comparece el abogado don Eduardo Picand Albónico, en representación de doña Pamela María Moenne Letelier, quien interpone recurso de protección en contra del Banco del Estado de Chile, representado legalmente por don Ricardo Tezanos Pinto Domínguez, por la acción ilegal y arbitraria consistente en la negativa de la recurrida a restituir la recurrente la suma de \$1.283.259.-, monto que fue sustraídos desde la cuenta de chequera electrónica que mantiene en dicho Banco y que precisamente la recurrida debía custodiar y cuidar en calidad de depositario.

Fundamenta la acción, señalando que es cliente del Banco hace más de 15 años, con un buen historial de cumplimiento de sus obligaciones y que sus operaciones consistían en el depósito del sueldo que percibe como abogada del Ministerio de educación, pago de sueldo y cotizaciones previsionales de su asesora del hogar, transferencias electrónicas por compra de productos, donaciones programadas, entre otros y por lo tanto la entidad bancaria conocía sus operaciones habituales.

Explica que con fecha 21 de diciembre de 2021 se efectuaron 12 transacciones, el 23 de diciembre de 2021 se realizó una transacción y el 24 de diciembre de 2021 se produjo otra transacción, todas ellas realizadas fraudulentamente por terceros. Aquellas realizadas el 21 de diciembre consistieron en compras de supermercado, las que fueron sucesivas, similares y en un corto lapso, así como también a través de extracciones de dinero. Estas circunstancias aparecen por sí solas como sospechosas, pero el banco no levantó ningún tipo de alerta y/o cuestionamiento referido a la falta de habitualidad de dichas transacciones, lo que implica desatender las obligaciones y procedimientos impuestos en la Ley N° 21.234.

Manifiesta que la responsabilidad del Banco recurrido consiste en no fijar un límite para las transferencias bancarias que se realizaban, ni



inició acciones legales ante el Juzgado de Policía Local respectivo por infracción a la Ley del Consumidor, para verificar si la recurrente había actuado con dolo o culpa grave debiendo por tanto restituir el dinero sustraído por transferencias electrónicas que a estas alturas ha quedado completamente demostrado que fueron fraudulentas.

Agrega que el 24 de diciembre de 2021, el Banco, a través de un correo electrónico, emitió respuesta formal a su requerimiento de devolución de fondos, indicándole que rechazaron la solicitud, toda vez que la situación descrita no se encuentra contemplada en la Ley N° 21.234 y que las operaciones cuestionadas fueron realizadas y autorizadas con elementos de su exclusiva custodia y responsabilidad, sin existir vulnerabilidad en los sistemas del Banco.

Califica el actuar del Banco de ilegal y arbitrario, al negarse a restituir el dinero sustraído, vulnerando con ello el artículo 19 de la Constitución Política de la República, en sus números 1°, 23 y 24.

Explica que tan pronto tomó conocimiento de la sustracción realizó personalmente todas las actuaciones para alertar al banco a través los mecanismos y plataformas oficiales. Añade que jamás ha delegado o compartido con terceras personas los elementos o dispositivos tecnológicos entregados por el Banco para la realización de transacciones, por lo que la recurrida incumplió sus obligaciones de resguardo y seguridad para detectar e impedir fraudes electrónicos.

Añade que la recurrida solo se limitó a sostener que no hubo errores de su parte, sin embargo no acompañó copia de los antecedentes del caso o investigación realizada.

Continúa explicando latamente aspectos relativos a la procedencia de la presente acción y al efecto cita abundante jurisprudencia.

En definitiva pide que se acoja el recurso y ordene a la recurrida restituir la suma sustraída, o cualquier otra medida que esta Corte estime, con costas.

Como fundamento de sus asertos acompañó dos cartolas de transferencias bancarias asociadas a su cuenta chequera electrónica N°297-7-001406-7, correspondientes a los siguientes periodos: a)



26.11.2021 al 09.12.2021, y b) 09.12.2021 al 20.12.2021; y copia de la carta de respuesta de Banco Estado.

**Segundo:** Que informando el banco recurrido, pidió el rechazo de la acción. Indica que el monto total de transacciones desconocidas por la recurrente es de \$1.283.259.-, operaciones fueron autorizadas mediante la clave de la tarjeta de débito N° 621996133543300071, con banda.

Añade que su actuación no es arbitraria, toda vez que al recibir el reclamo de la clienta se realizó un exhaustivo análisis de las operaciones, que arrojó que no se ejecutaron por el máximo diario, también el log (registro de datos de todas las operaciones bancarias) no presenta ningún tipo de error en su ejecución. Del mismo modo, se revisaron los Puntos de Compromiso (lugares en que se han adulterado, máquinas de tarjetas con consecuencia de clonación) y se observó que la tarjeta en cuestión no pasó por ninguno de ellos, por lo que descartó la hipótesis de clonación de tarjetas. Dice que se revisó además la actividad total de la tarjeta, concluyendo que no se registran operaciones paralelas que permita determinar la utilización de dos plásticos simultáneamente. En consecuencia estima que no existen antecedentes para entender que se configure alguna de las hipótesis contempladas en la Ley N° 21.234.

Refiere que la recurrente no tiene un derecho indubitado que pueda ser tutelado por esta vía extraordinaria, breve y urgente y debería tramitarse en un proceso de lato conocimiento.

**Tercero:** Que, el llamado recurso de protección se define como una acción cautelar de ciertos derechos fundamentales frente a los menoscabos que puedan experimentar como consecuencia de acciones u omisiones ilegales o arbitrarias de la autoridad o particulares.

Son presupuestos de esta acción cautelar: a) que exista una acción u omisión ilegal o arbitraria; b) que como consecuencia de la acción u omisión ilegal o arbitraria se prive, perturbe o una amenace un derecho; y c) que dicho derecho esté señalado como objeto de tutela en forma taxativa en el artículo 20 de la Constitución Política de La República.



**Cuarto:** Que el acto que se tacha de ilegal o arbitrario corresponde a la negativa de Banco Estado de restituir la suma total de \$ 1.283.259.- (un millón doscientos ochenta y tres mil doscientos cincuenta y nueve pesos), correspondiente a 14 transacciones realizadas con fecha 21, 23 y 24 de diciembre de 2021.

**Quinto:** Que según se desprende de los antecedentes existe discusión acerca de la responsabilidad que sería dable imputar a la propia recurrente o a la recurrida en la realización de tales operaciones y cargos. Así, mientras la recurrente sostiene que hubo negligencia del banco porque no actuaron los sistemas de control de fraudes, lo que habría evitado que se cursaran esas transacciones irregulares; el banco se asila en sostener que diversos antecedentes permitieron determinar que no existe responsabilidad de su parte.

**Sexto:** Que de la documental allegada al recurso, se advierte que con fecha 21 de diciembre de 2021 se efectuaron 12 transacciones sucesivas en el mismo comercio por montos similares.

**Séptimo:** Que cabe tener presente que las entidades bancarias tienen la obligación de adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar los servicios que presta a los consumidores o a sus clientes, teniendo estos últimos el derecho a obligar al Banco a resguardar los fondos que le han sido entregados a éste, considerando la adecuada protección electrónica de aquellos medios de esta naturaleza que el Banco, en el presente caso, debe disponer para los clientes.

**Octavo:** Que, en el caso en estudio, si bien el banco informó que se efectuó un estudio exhaustivo de los antecedentes, lo cierto es que no existe antecedente que lo avale.

**Noveno:** Que, se debe decir, que no bastan los dichos del recurrido en orden a el estudio de los antecedentes, si no hay constancia de los antecedentes que ha tomado en consideración para imputar a su cliente la ocurrencia de las transacciones reclamadas.

Por otra parte, el artículo 6° de la ley, impone a los bancos adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos que el mismo cuerpo legal describe, medidas tales, como



contar con sistemas de monitoreo y procedimientos de alertas, que en el caso, de existir o haberse activados, hubieren sido de relevancia para determinar responsabilidades.

Luego, la recurrida tampoco inició ante el Juzgado de Policía Local correspondiente las acciones legales de la Ley N° 20.009.

**Décimo:** Que de esta forma, según los antecedentes acompañados a este recurso, sin duda tal acto vulnera el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República y, tratándose la presente acción de naturaleza urgente y cautelar, ésta debe ser acogida solo en cuanto el banco debe restituir los fondos a la recurrente, -\$ 1.283.259.- (un millón doscientos ochenta y tres mil doscientos cincuenta y nueve pesos), en su cuenta chequera electrónica.

Por estas consideraciones y acorde a lo previsto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección, **SE ACOGE**, sin costas, la acción cautelar deducida en representación de Pamela María Moenne Letelier en contra de Banco del Estado de Chile, conforme a lo consignado en el considerando décimo de esta sentencia.

Regístrese y comuníquese.

**N°Protección-23-2022.**

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





XTLZKFYBV

Pronunciado por la Séptima Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por los Ministros (as) Jorge Luis Zepeda A., Elsa Barrientos G. y Abogado Integrante Cristian Luis Lepin M. Santiago, dieciséis de mayo de dos mil veintidós.

En Santiago, a dieciséis de mayo de dos mil veintidós, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



XTLZKFYBV

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>