

Colegio Inglés Católico de La Serena S.A.  
Banco de Crédito e Inversiones  
Recurso de protección  
Rol N°2055-2023

La Serena, once de diciembre de dos mil veintitrés.

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, a folio 1, comparece doña Susana Gómez Martínez, abogada, en representación del COLEGIO INGLÉS CATÓLICO DE LA SERENA S.A., interponiendo Acción de Protección en contra de BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES, representado por don Eugenio Von Chrismar Carvajal.

Expone que, el colegio recurrente es cliente del Banco de Crédito e Inversiones desde hace 23 años, y es titular de la cuenta corriente número 34627511 del señalado banco.

Agrega que, el 01 de agosto de 2023, a las 13:48 horas, se sustrajo sin el conocimiento ni consentimiento del recurrente, desde su cuenta corriente la suma de \$55.100.000.-, mediante una transferencia electrónica efectuada a otra cuenta corriente del BCI, cuyo titular es una empresa que gira bajo el RUT N°77.739.801-6, denominada "Ferretería Tito SpA", lo cual fue advertido, la Jefa de Administración y Finanzas del Colegio, el día 02 de agosto de 2023, después de no poder ingresar a la página del Banco para revisar la cuenta de la empresa por bloqueo de las claves de ingreso, por lo que se comunicó con fono consultas de Banca Empresas BCI, donde le informaron sobre la transferencia antes mencionada. Inmediatamente después se pudo comunicar con un ejecutivo y el subgerente banca empresa, enviando este último, por correo electrónico, el formulario respectivo para hacer la solicitud de restitución de fondos conforme a la Ley N°20.009, ingresando el reclamo por la Ley de Fraudes el 03 de agosto de 2023.

Indica que, al día siguiente, el recurrido responde indicando que se realizó un abono en la cuenta N°7511 por un monto de \$1.261.365.- dando cumplimiento a lo ordenado en el artículo 5° de la ley 20.009. Respecto del monto superior a dicha cifra, se indicó que el Banco tendría 7 días hábiles adicionales para cancelarlos, restituirlos o ejercer las acciones pertinentes de conformidad a lo establecido en dicha ley, lo cual sería comunicado oportunamente, respondiendo el 21 de agosto, pasado en exceso el plazo de 7 días hábiles, indicando lo siguiente:

*"En respuesta a su solicitud que consta en nuestros registros con el N°17665669, referido a los cargos que usted ha desconocido, por un monto total de \$55.100.000.- en su cuenta terminada en N°7511 nos permitimos informarle que, luego de revisados los antecedentes por el área especialista de fraudes del Banco, se ha logrado establecer que las transacciones referidas en su solicitud, fueron realizadas cumpliéndose con todos los protocolos de seguridad previstos*



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HTTNXKZNYFF

*por Bci para operaciones de esta naturaleza. Considerando lo anterior, además de los antecedentes por usted aportados, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 20.009, informamos a usted que el Banco deberá iniciar las correspondientes acciones legales ante el respectivo Juzgado de Policía Local, con el propósito de aportar y recopilar los antecedentes adicionales destinados a acreditar lo antes señalado, en cumplimiento a la referida Ley.”*

Recalca que la transferencia fue realizada sin su conocimiento o consentimiento, que la cuenta beneficiaria sería del mismo banco, correspondiente a una empresa, siendo la operación realizada a través de la pagina web oficial del recurrido, bajo una modalidad nunca utilizada por el recurrente, por un monto que excede el límite autorizado a los apoderados y en un lapso que permite concluir que efectivamente, existió intervención de terceros en los sistemas de seguridad del Banco, los que fueron insuficientes para monitorear, vigilar, controlar, alertar e impedir el fraude.

Refiere el capítulo 1-7 sobre “Transferencia Electrónica de Información y Fondos” de la Recopilación de normas de la CMF, y destaca una serie de indicios de operación fraudulenta, según los cuales desprende que todos los controles de seguridad, de control e información adecuada y oportuna del Banco de Crédito e Inversiones fallaron en el presente caso, por cuanto la transacción señalada fue precedida por una serie de bloqueos por BCI de la cuenta corriente personal de uno de los apoderados de la cuenta empresa, don Víctor Cantuarias Bozzo, desde el 25 de julio de 2023 y de bloqueos previos de la cuenta corriente de Colegio Inglés Católico de La Serena, lo que fue puesto oportunamente en conocimiento de ejecutivos y funcionarios del BCI, requiriendo en varias oportunidades respuestas respecto al origen de tales bloques y ayuda para solucionar el problema, sin que ningún personero del BCI advirtiera en aquello algún problema mayor de forma tal de poner en funcionamiento alertas de eventual fraude.

Afirma que la respuesta entregada por el recurrido pretende deslindar su responsabilidad u obligación de custodia y seguridad de los dineros que se encontraban bajo su depósito, y que en virtud de las normas sobre transferencias electrónicas, el banco recurrido no puede excepcionarse de cubrir las pérdidas sufridas por Colegio Inglés Católico de La Serena S.A., dado que no cumplió, estando en posición de hacerlo, con su obligación de proteger los dineros que le fueron confiados del siniestro ocurrido con ocasión de la sustracción por parte de terceros de la suma de \$55.100.000.-, que se verificó a través de su página web oficial, por medio de una transferencia efectuada en una transacción no habitual del cliente, realizada a otra cuenta corriente del mismo Banco, que a todas luces es irregular,



por estar registrada con otro nombre, otro contacto y consistir en una empresa en un día, creada recientemente y que ni siquiera tiene movimiento en el SII.

Refiere las particularidades del contrato de depósito bancario, según la cual al recurrido le corresponde la obligación de custodia del dinero recae sobre un bien fungible, en que coexiste una doble titularidad, que justifica que para el caso de sustracción o fraude sin la intervención o participación del cliente, la infracción al deber de resguardo y la disponibilidad posterior de estos caudales recae en el banco depositario y no en el depositante.

Alega que se puede calificar el actuar del banco recurrido como ilegal y arbitrario, puesto que al no asumir el perjuicio económico, trasladando los efectos del fraude bancario a Colegio Inglés Católico de La Serena S.A. afecta directamente el patrimonio de la recurrente vulnerando así el artículo 19 N°24 de la Constitución Política, resultando tal vulneración evidente, toda vez que el patrimonio de Colegio Inglés Católico de La Serena S.A. ha sufrido una grave afectación por las vías de privación y amenaza en el legítimo ejercicio de su derecho de propiedad, por cuanto el Banco ha negado injustificadamente y de forma ilegal la devolución de los fondos transferidos, al final del proceso de fraude, desde su cuenta corriente a la cuenta de un tercero-, sin su consentimiento y conocimiento. Agrega que, el derecho que le asiste al recurrente es indubitado y para darle una debida protección, se requiere de un remedio pronto y eficaz bajo riesgo de que los legítimos derechos del recurrente queden en definitiva burlados y sus expectativas defraudadas.

Solicita, por tanto, se acoja el presente recurso, ordenando al recurrido que restituya al recurrente la suma de dinero ascendente a \$55.100.000.- descontado \$1.261.365.- (equivalentes a las 35 UF abonadas por el recurrido con fecha 04 de agosto de 2023 en cumplimiento de lo dispuesto en la ley 20.009), esto es, \$53.838.635.- más intereses y costas, dentro de tercero día de ejecutoriada la sentencia.

Acompaña los siguientes documentos: 1. Copia del formulario de "Solicitud de restitución de fondos conforme a Ley 20009 (Cargo no reconocido por robo, hurto, extravío o fraude) de fecha 03-08-2023, con todos los antecedentes documentales acompañados por mi representada que fundamentan el reclamo. 2. Copia del correo electrónico enviado al BCI con fecha 30 de octubre de 2019 a la que se adjunta copia de escritura pública de fecha 30 de octubre de 2019 de reducción de acta de sesión de directorio de Colegio Inglés Católico de La Serena, que contiene poderes y límites a los mismos. 3. Copia de escritura pública de fecha 30 de octubre de 2019 de reducción de acta de sesión de directorio de Colegio Inglés Católico de La Serena, que contiene poderes y límites a los mismos. 4. Copia correo primera respuesta de Banco de Crédito



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HTTNXKZNYFF

e Inversiones de fecha 04 de agosto de 2023. 5. Copia correo segunda respuesta de Banco de Crédito e Inversiones de fecha 04 de agosto de 2023.

A folio 21 acompaña: Copias de sentencias dictadas por la Excelentísima Corte Suprema en causas sobre recursos de protección acogidos, con ocasión de fraude bancario.

A folio 22 acompaña: 1. Copia de Cartola de Cuenta Corriente N°17 del Colegio Inglés Católico de La Serena S.A., emitida por Banco de Crédito e Inversiones. 2. Copia impresa desde página web del Banco respecto a Colegio Inglés Católico de La Serena S.A. Tipo de pago TEF, Lista destinatario disponible, donde figuran datos ingresados a la página del Banco por quienes cometieron el fraude. 3. Detalle específico del movimiento "Transferencia enviada a colegio inglés" de 01/08/2022. 4. Cartola Transferencia Connect 360 desde 25/05/2023 a 15/11/2023 emitida por Banco de Crédito e Inversiones. 5. Impresión de página del sitio web del Banco correspondiente a información de Listado de destinatarios disponibles para transferencia a terceros.

**SEGUNDO:** Que, a folio 16, evacúa informe el abogado Claudio Troncoso Marabolí, en representación del Banco de Crédito e Inversiones.

En primer lugar, señala que entre las partes existe un litigio pendiente por los mismos hechos descritos en el recurso de protección, iniciado por este Banco mediante demanda presentada con fecha 22 de agosto de 2023 (es decir, de forma previa a la interposición de la presente acción constitucional) ante el Primer Juzgado de Policía Local de La Serena; causa a la cual se le asignó el rol 34.259-2023, de lo cual desprende que la acción cautelar intentada por la recurrente no es idónea para debatir sobre estos hechos.

Destaca que, la acción antes referida, se interpone de conformidad al artículo 5° de la Ley N°20.009, por considerar que los antecedentes del caso acreditan la existencia de dolo o culpa grave del usuario (en este caso, el aludido establecimiento educacional) en la materialización de la transacción que aquél objetó y desconoció en su reclamo frente al banco, concretado mediante el formulario titulado "Solicitud de restitución de fondos conforme a la Ley N°20.009", documento que fue acompañado por la recurrente a estos autos, materia cuyo conocimiento es de competencia de los Juzgados de Policía Local.

Afirma que ha dado estricto y total cumplimiento a la norma antes señalada, restituyendo al actor dentro de quinto día hábil, la suma de 35 Unidades de Fomento, equivalentes a \$1.261.365.-, informando al usuario que el banco interpondría la correspondiente acción ante el Juzgado de Policía Local respectivo, y, en definitiva, interponiendo la demanda dentro del plazo contemplado en la ley para ello. Por ello, manifiesta que no ha obrado de manera ilegal o arbitraria.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HTTNXKZNYFF

Solicita, por tanto, el rechazo de la acción de protección impetrada, con costas.

Acompaña a su informe: 1. Copia de la demanda interpuesta ante el Primer Juzgado de Policía Local de La Serena con fecha 22 de agosto de 2023; causa a la cual se le asignó el rol 34259-2023. 2. Copia del proveído de la demanda referida en el número anterior. 3. Copia de la resolución dictada con fecha 4 de octubre de 2023 en la causa rol 34259-2023 del 1° Juzgado de Policía Local de La Serena, caratulada "Banco de Crédito e Inversiones con Colegio Inglés Católico de La Serena S.A.", la cual cita a las partes a comparendo de estilo para el día 14 de noviembre de 2023. 4. Actas de la notificación de la demanda practicada en los autos rol 34259-2023 del 1° Juzgado de Policía Local de La Serena, caratulada "Banco de Crédito e Inversiones con Colegio Inglés Católico de La Serena S.A.".

A folio 23 acompaña: 1. Acta del comparendo de estilo llevado a cabo con fecha 14 de noviembre de 2023 en la causa rol 34.259-2023, seguida ante el 1° Juzgado de Policía Local de La Serena, caratulada "Banco de Crédito e Inversiones con Colegio Inglés Católico de La Serena S.A.". 2. Fallo dictado por la Excelentísima Corte Suprema con fecha 2 de agosto del presente año en causa rol 119.635-2023.

**TERCERO:** Que, el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción cautelar destinada a amparar el libre ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo o providencias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección al afectado ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que prive, perturbe o amenace dicho ejercicio.

**CUARTO:** Que, de lo antes expresado, aparece como requisito indispensable para el ejercicio de la acción cautelar de protección, la existencia de un acto u omisión ilegal, es decir, contrario a la ley, o arbitrario, producto de mero capricho de quien incurre en él, que afecte una o más de las garantías protegidas.

Sobre el punto la jurisprudencia de nuestros tribunales ha dicho que la arbitrariedad implica carencia de razonabilidad en el actuar u omitir, falta de proporción entre los motivos y el fin a alcanzar; ausencia de ajuste entre los medios empleados y el objetivo a tener o aún inexistencia de los hechos que fundamentan un actuar; un proceder contrario a la justicia y dictado solo por la voluntad o el capricho. A su vez, es ilegal una acción u omisión cuando no se atiende a la normativa por la que debe regirse o cuando un órgano ejerce atribuciones exclusivas en forma indebida, contrariando la ley.



**QUINTO:** Que, el recurrente alega la ilegalidad y arbitrariedad cometida por el banco recurrido en torno a no devolver los fondos que le habrían sido sustraídos a la recurrida, y por ende, asumir el perjuicio económico de que fue objeto el Colegio Inglés Católico de La Serena S.A., trasladando a éste los efectos de un fraude bancario.

**SEXTO:** Que, de lo expuesto por la recurrente se advierte que la discusión se circunscribe en el marco de materias reguladas por la Ley N°20.009, la cual establece procedimientos para hacer efectivas las eventuales responsabilidades en caso de fraudes en transacciones electrónicas. En particular, el artículo 5° de la ley en comento, prescribe que el procedimiento aplicable, será el establecido en el Párrafo 1° del Título IV de la Ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, tras el cual, si el Juez declarare por sentencia firme o ejecutoriada que no existen antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del usuario, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso, y al pago de las costas personales o judiciales.

**SÉPTIMO:** Que, de los antecedentes puestos en conocimiento de esta Corte, en particular aquellos acompañados por el banco recurrido, consistente en las piezas pertinentes de la causa Rol 34.259-2023 del Primer Juzgado de Policía de La Serena, emana que el asunto discutido ya se encuentra sometido al imperio del derecho, siendo es este juicio de lato conocimiento, que las partes podrán rendir prueba, la cual deberá ser debidamente ponderada, y en definitiva, deberá resolverse si procede o no la devolución de fondos solicitada por la recurrente, por lo que no existiendo alguna medida de emergencia que corresponda adoptar por este Tribunal, corresponde que el recurso sea rechazado.

Por estas consideraciones, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema, sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, se resuelve, que **SE RECHAZA**, sin costas, el recurso de protección interpuesto en favor del **COLEGIO INGLÉS CATÓLICO DE LA SERENA S.A.**, en contra del **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Rol N°2055-2023.-

Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte de Apelaciones, integrada por los Ministros titulares señor Felipe Pulgar Bravo, señor Iván Corona Albornoz y el abogado integrante señor Enrique



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HTTNXKZNYFF

Labarca Cortés. *No firma el Ministro señor Corona, no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo de la causa, por encontrarse con permiso.*

En La Serena, a once de diciembre de dos mil veintitrés, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HTTNXKZNYFF

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de La Serena integrada por Ministro Presidente Felipe Andres Pulgar B. y Abogado Integrante Enrique Alfonso Labarca C. La Serena, once de diciembre de dos mil veintitres.

En La Serena, a once de diciembre de dos mil veintitres, 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>

Código: HTTNXKZNYFF