

Santiago, veintinueve de mayo de dos mil veinte.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de los fundamentos que razonan en el sentido de rechazar la acción constitucional los que se eliminan.

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

**Primero:** Que se dedujo recurso de protección en contra del Banco Estado, señalando como acto arbitrario e ilegal la negativa de la recurrida a realizar la devolución del dinero sustraído fraudulentamente desde su cuenta corriente.

Precisa que un tercero realizó desde su cuenta sucesivas transferencias de dinero, procediendo a denunciar el hecho al banco, quien le entregó una serie de instrucciones que cumplió cabalmente.

Agrega que el caso fue ingresado a la compañía de seguros respectiva la que determinó otorgar cobertura al siniestro procediendo a disponer el pago de una indemnización en favor de su parte que no alcanzó a cubrir el monto total sustraído.

Conforme a lo señalado precedentemente, el actuar de la recurrida es ilegal y arbitrario debido a que no fundamentó su negativa a pagar aquella parte no cubierta, y consiguientemente, no indemnizada por la Compañía



Aseguradora, más aún cuando se encuentra asentado el hecho del fraude, lo que configura una palmaria vulneración a la garantía constitucional establecida en el artículo 19 n° 24 de la Constitución Política.

**Segundo:** Que, informando la recurrida, solicita el rechazo del recurso y señala que el informe de liquidación, emitido por un tercero ajeno al juicio, sólo indica que queda cubierto el siniestro por la póliza, conforme a los hechos relatados por el propio cliente, pero el fraude en sí debe ser determinado por un tribunal en un juicio ordinario de lato conocimiento.

Precisa que no hay un derecho indubitado, ya que según las investigaciones realizadas por el banco sus sistemas electrónicos no fueron vulnerados.

**Tercero:** Que, como lo ha sostenido esta Corte, 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 (SCS de 20/06/18, rol N° 2.196-2018); 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.

**Cuarto:** 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.

Así, para el caso de transferencias electrónicas, 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."*

**Quinto:** 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 del cliente; por consiguiente, no ha podido excepcionarse de cubrir las pérdidas sufridas por el 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.

**Sexto:** Que, teniendo presente los hechos asentados, se advierte que las operaciones cuestionadas se realizaron a través de la página web oficial 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 en detalle 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.

**Séptimo:** Que, en este punto, 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.

**Octavo:** 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 al actor, afecta directamente el patrimonio de éste, 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 y en su lugar se declara que **se acoge** el recurso de protección debiendo la recurrida restituir la suma de dinero reclamada por la recurrente.

**Se previene** que la Sra. Ministra doña Ángela Vivanco, concurre a lo ya señalado, teniendo además lo presente lo siguiente:

1° En autos no se ha establecido como hecho controvertido la naturaleza del seguro ni mucho menos, que la responsabilidad del Banco se encuentre solo limitada al monto hasta por el cual se transfirió el riesgo, sino que la discusión se centra en la obligación de restitución del saldo comprendido entre la suma sustraída y lo pagado a título de indemnización por el ya referido seguro.

2° Que, si bien es cierto, el informe de liquidación tiene el valor de un instrumento privado que emana de un tercero, no es menos cierto que quien lo elabora es un tercero imparcial, designado por la Compañía Aseguradora, inscrito en el Registro de Liquidadores de la Comisión para el Mercado Financiero y cuya labor consiste en la investigación del siniestro denunciado, determinación de si



encuentra cobertura en la póliza contratada y la determinación de la indemnización si correspondiere.

3° En el presente caso, lo cierto es que el fraude es reconocido en el informe de liquidación y que no fue impugnado por el asegurado ni por la compañía aseguradora. Tampoco consta que el Banco, en dicho proceso de liquidación del siniestro, hiciera presente que el hecho cubierto no fuera constitutivo de fraude u otro ilícito pena.

4° Que aparece de lo consignado en autos, que se está en presencia de un derecho indubitado respecto del derecho de propiedad que el recurrente tiene sobre las sumas de dinero que están depositadas en el banco y la consecuente responsabilidad del banco sobre su custodia, lo cual evidencia la procedencia del recurso de protección impetrado.

Redacción a cargo del Abogado Integrante señor Quintanilla y la prevención de su autora.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 21.135-2020.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (a) Sr. Sergio Muñoz G., Sra. María Eugenia Sandoval G., Sra. Ángela Vivanco M., Sr. Leopoldo Llanos S., y el Abogado Integrante Sr. Álvaro Quintanilla P. No firma, no obstante haber concurrido al



acuerdo de la causa, el Abogado Integrante Sr. Quintanilla por estar ausente. Santiago, 29 de mayo de 2020.





En Santiago, a veintinueve de mayo de dos mil veinte, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

