

CORTE SUPREMA

Caratulado:

ESPINAZA/BANCO DE ESTADO DE CHILE

Rol:

64644-2023

Fecha de sentencia:	02-08-2023
Sala:	TERCERA, CONSTITUCIONAL
Materias:	Bancos, Instituciones Financieras y otros
Recurso:	(CIVIL) APELACIÓN PROTECCIÓN
Resultado recurso:	REVOCADA SENTENCIA APELADA QUE (M)
Corte de origen:	C.A. de Chillan
Ministro Redactor:	Ministro no Identificado
Rol Corte Apelaciones:	132-2023
Descriptor:	Recurso de protección, Fraude electrónico, Sustracción y devolución de dinero, Actuación arbitraria e ilegal, Afectación del derecho de propiedad, Obligación de monitoreo, Banco del Estado, Falla del sistema de seguridad, Patrones de conducta, Bancos, instituciones financieras y otros
Cita bibliográfica:	ESPINAZA/BANCO DE ESTADO DE CHILE: 02-08-2023 ((CIVIL) APELACIÓN PROTECCIÓN), Rol N° 64644-2023. En Buscador Jurisprudencial de la Corte Suprema (https://juris.pjud.cl/busqueda/u?c50k6). Fecha de consulta: 02-02-2024



Utilice una aplicación QR desde su teléfono para escanear este código y consultar la sentencia desde el sistema.

[Ir a Sentencia](#)

Santiago, dos de agosto de dos mil veintitrés.

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 de los dineros sustraídos fraudulentamente desde la cuenta bancaria del recurrente.

Conforme a lo señalado precedentemente, el actuar de la recurrida es ilegal y arbitrario debido a que no fundamentó su negativa a pagar los dineros fraudulentamente sustraídos 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, en primer lugar sostiene que la acción intentada resulta extemporánea, toda vez que desde la fecha en que se interpuso el reclamo por el actor, esto es el 18 de noviembre de 2022, e incluso, si se considerara la respuesta de su parte que se materializó el 23 del mismo mes y año, ha transcurrido con creces el plazo establecido, por el Auto Acordado que regula la presente materia, para accionar.

Asimismo señala que las operaciones reclamadas superan con creces el plazo de 120 días contemplados en el artículo 4 de la Ley N°20.009 a efectos de determinar los alcances de la impugnación.

Por lo demás, estima que, a pesar de lo señalado en el recurso, no se ha allegado antecedente alguno que permita acreditar que se han vulnerado los sistemas de seguridad del banco, sino que, por el contrario, los movimientos impugnados fueron realizados con datos y claves del cliente.

Tercero: Que relación a la alegación de extemporaneidad planteada en autos, es preciso tener presente que la acción constitucional se ha dirigido en contra de una decisión de la recurrida cuyo pronunciamiento definitivo se concretó, en el marco del procedimiento iniciado por la actora ante el Sernac, con fecha 30 de diciembre de 2022, al comunicar formalmente la decisión de la entidad financiera recurrida de no acceder a la devolución del monto impugnado en su cuenta, lo que permite concluir que habiéndose presentado el recurso de autos con fecha 12 de enero de 2023 se dedujo dentro de plazo, razón por la que éste no es extemporáneo.

Cuarto: Que, en cuanto al fondo del asunto, es preciso señalar que el artículo 4 de la Ley N° 21.234 dispone que: Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2 de esta ley, el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en el plazo de treinta días hábiles siguientes al aviso. El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario”.

Quinto: Que, sobre la base de la norma precedentemente citada, teniendo en consideración la fecha de la denuncia y la de la ocurrencia de los hechos que la constituyen, debe descartarse en el presente caso la aplicación de la Ley N° 21.234, debiendo resolverse, el presente asunto, tal y como se ha hecho con aquellos asuntos similares acontecidos con antelación a la entrada en vigencia de la referida ley.

En este orden de ideas, conforme 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.

Sexto: 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.”

Séptimo: 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 de la clienta; por consiguiente, no ha podido excepcionarse de cubrir las pérdidas sufridas por la 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.

Octavo: 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.

Noveno: 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.

Décimo: 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 de fecha cuatro de abril de dos mil veintitrés y en su lugar se declara que se acoge el recurso de protección debiendo la recurrida restituir la suma \$1.150.000 de dinero reclamada por la parte recurrente en autos.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 64.644-2023.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (a) Sra. Ángela Vivanco M., Sra. Adelita Ravanales A., Sr. Mario Carroza E., y los Abogados Integrantes Sr. Diego Munita L. y Sr. Enrique Alcalde R. Santiago, 2 de agosto de 2023.