

C.A. de Santiago

Santiago, veinticuatro de mayo de dos mil diecinueve.

◌**Vistos:**

Recurrió de protección constitucional doña _____, en contra del **Banco Santander-Chile**, denunciando como acto arbitrario e ilegal consistente el cobro de transacciones bancarias que la recurrente no consintió por ser consecuencia de un fraude bancario por \$8.485.000, actuar ilegal que lesiona y vulnera el legítimo ejercicio del derecho de propiedad y su integridad física y psíquica.

En cuanto a los hechos, explicó que tiene un contrato de cuenta corriente con la recurrida desde el mes de julio del año 2009, el que se mantiene a la actualidad. Los días 28, 29 y 30 de noviembre de 2018, un tercero realizó desde su cuenta sucesivas transferencias de dinero, por un total de \$9.998.984, sin que tuviera conocimiento de tales actuaciones, confirmándose el fraude según informe posterior de la compañía aseguradora.

Refirió que la mañana del 30 de noviembre de 2018, al revisar la plataforma web del Banco, se percató de las transferencias cuestionadas, denunciando en el acto tales hechos al Banco mediante comunicación telefónica con su ejecutivo de cuentas y VOX Santander, de quienes recibió una serie de instrucciones, todas cumplidas por la recurrente.



Su caso fue ingresado a la aseguradora Zurich Santander Seguros Generales Chile, quien en enero de 2019 informó la existencia del fraude, al constatar que *“Se registra enrolamiento malicioso de Santander Pass, con fecha 28 de noviembre de 2018 a las 10:56 horas., y eliminación del dispositivo con fecha 30 de noviembre de 2018 a las 13:23 horas”*. Con todo, declaró el derecho de la recurrente a una indemnización por UF 55, ascendentes a la suma de \$1.513.901.-

Sobre el saldo restante, pidió al Banco la restitución de los dineros, la cual fue negada por información contendida en carta de 6 de febrero de 2019, que corresponde al acto sindicado como vulnerador de derechos. Se extracta en la carta que *“al no constituir los hechos una vulneración a los sistemas de seguridad implementados por Banco Santander Chile para evitar fraudes..., concluyeron que “Las transacciones realizadas se enmarcan dentro del fraude denominado ‘Phishing’, en el cual mediante el uso de un correo electrónico o mensajes de texto, diseñados para que presuma que es enviado desde la organización por la cual se hace pasar el defraudador...”*.

En cuanto al derecho, señaló que el actuar de la recurrida es arbitrario e ilegal debido a que no se fundamentó la negativa, más aun si está asentado el hecho del fraude. Citó jurisprudencia en favor de sus intereses.



Culminó pidiendo se restituya a la brevedad la suma de \$8.485.083, y/o adoptar las demás medidas que se estime conforme a derecho y al mérito de autos, con expresa condenación en costas.

Informando por el recurrido **Banco Santander Chile S.A.**, concurrió el abogado Felipe Duhalde Vera, pidiendo el rechazo del recurso.

Adujo en primer lugar, que la única forma para poder realizar el traspaso de los dineros, era utilizando los datos del RUN del cliente, su clave de acceso, la clave de coordenadas o súper clave y la clave dinámica 3.0 que consiste en un mensaje de texto enviado al celular registrado del cliente todos los cuales fueron aportados al realizarse la transferencia. Ahondó que dichas claves son personales e intransferibles, siendo responsabilidad del cliente mantener el resguardo de las mismas.

Luego, señaló que el informe de liquidación solo indica que queda cubierta la póliza por los hechos relatados por el propio cliente, pero el fraude en si debe ser determinado por un tribunal en un juicio ordinario de lato conocimiento.

Enfatizó también, la ausencia de derecho indubitado, ya que según las investigaciones realizadas por el Banco sus sistemas electrónicos no fueron vulnerados. Enseguida, argumentó la ausencia de acto arbitrario e ilegal por la misma razón ya expuesta, añadiendo que la empresa liquidadora es un tercero extraño al juicio, no siendo parte en el recurso.



Finalmente, señaló que si la recurrente estima algún incumpliendo contractual, debe procederse de forma ordinaria con la acción que corresponda.

Culminó pidiendo el rechazo del recurso en todas sus partes.

Se trajeron los autos en relación.

Considerando:

Primero: 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 la misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben adoptar ante un acto arbitrario e ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio.

Segundo: El acto que la recurrente estima ilegal y arbitrario reside en que el Banco Santander Chile, se ha negado a restituir los dineros que fueros obtenidos de su cuenta corriente, con motivo -en su parecer- de un fraude bancario, lo que el Banco controvierte expresamente, ya que rechaza la vulneración de su portal web o sistema bancario en línea, atribuyendo la responsabilidad del uso de las claves y mecanismos de acceso para transferencias a la propia recurrente.

Tercero: Que, fluye de los antecedentes, tanto del recurso como del informe de autos, que no existe disputa o



controversia acerca del hecho de haberse verificado los actos bancarios descritos, esto es, las transferencias desde la cuenta corriente de la recurrente a otro destinatario. La controversia versa, entonces, acerca de la determinación de la persona que efectuó esos movimientos bancarios; si lo hizo con los mecanismos de seguridad provistos por el banco a sus clientes o si se hizo mediante un interceptación de la plataforma web de la recurrida y, finalmente, quién debe asumir la responsabilidad por estos y a quien corresponde la carga de probar la vulneración de los sistemas de seguridad de los portales web ofrecidos a los clientes bancarios, cuestiones de fondo o discutibles en juicio de lato conocimiento que exceden el marco de un procedimiento de emergencia como esta acción constitucional de protección que versa sobre derechos indubitados que pueda constatar esta magistratura a fin de darles la debida protección, reestableciendo al recurrente en su ejercicio y al derecho en su imperio.

Cuarto. Así las cosas, resulta imposible determinar en esta sede la existencia de un acto ilegal o arbitrario que afecte el legítimo ejercicio de los derechos fundamentales o garantías constitucionales del recurrente, por la existencia de un conflicto irresoluto relativo a la forma cómo ocurrieron los hechos y a la persona a quien atribuirle la responsabilidad de éstos.

No existiendo, entonces, derechos indubitados cuya protección pueda disponer esta magistratura, el presente



recurso será rechazado, sin perjuicio de otros derechos que pueda hacer valer el recurrente.

Y visto, además, lo dispuesto en el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema de Justicia sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **se rechaza**, sin costas, la acción constitucional interpuesta por _____, en contra del Banco Santander Chile.

Redacción de la Ministra señora Adelita Ravanales A.

N°Protección-15924-2019.

Pronunciada por la Novena Sala, integrada por la Ministra señora Adelita Inés Ravanales Arriagada, la Ministra señora M. Rosa Kittsteiner Gentile y el Abogado Integrante señor Gonzalo Ruz Lartiga. No firma la Ministra señora Kittsteiner, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por ausencia.

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

ADELITA INES RAVANALES
ARRIAGADA
MINISTRO
Fecha: 24/05/2019 12:26:35

GONZALO ENRIQUE RUZ LARTIGA
ABOGADO
Fecha: 24/05/2019 12:43:24

MRJYGHNGMX



Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Adelita Ines Ravanales A. y Abogado Integrante Gonzalo Ruz L. Santiago, veinticuatro de mayo de dos mil diecinueve.

En Santiago, a veinticuatro de mayo de dos mil diecinueve, 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 07 de abril de 2019, 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>.