

En Santiago, a diez de octubre de dos mil diecinueve.

Vistos:

En estos autos ingreso a esta Corte N° 4981-2019-Protección, con fecha 20 de junio del año en curso comparece la abogada María Gabriela Jáuregui Rojas, quien interpone recurso de protección a favor de doña **Gilda María Mangili Espinoza**, no indica profesión u oficio, domiciliada en Pasaje Las vertientes N° 2484, comuna de San Joaquín, y en contra del Banco del Estado de Chile, representado legalmente por su Gerente General, con domicilio en Avenida Bernardo O'Higgins N° 1111, comuna de Santiago, por la negativa injustificada de éste de restituir los dineros que fueron sustraídos irregularmente de la cuenta rut de la persona a favor de quien recurre.

Expone que la señora Mangili es titular de una cuenta rut y que el día 15 de mayo del año en curso digitó en el buscador de su computador la página de banca en línea www.bancoestado.cl e ingresó a su sesión para realizar una transferencia electrónica por \$200.000 para un destinatario habitual, don Francisco Godoy. Indica que cuando estaba terminando de realizar la transferencia y al ingresar su tercera calve enviada a su celular, la página se cayó. Señala que frente a tal situación, llamó inmediatamente a la atención de público del Banco Estado para solicitar que se bloqueara cualquier tipo de transferencia y en el call center le sugirieron que debía dejar constancia en Carabineros de Chile y concurrir a efectuar el reclamo correspondiente, lo que hizo el mismo día.

Agrega que posteriormente se percató que desde su cuenta, el día 15 de mayo a las 09.29 horas, se realizó una transferencia, por un monto total de \$497.598 dirigida a la cuenta Rut 17577976, a nombre de David Araya del Banco Estado, la que niega haber realizado, señalando que no conoce a dicha persona y que tampoco lo tiene registrado como destinatario habitual.

Reseña que el Banco le comunicó, con fecha 27 de mayo y 06 de junio del presente año, que resolvió no dar lugar a su reclamo. El fundamento del rechazo se basa en que la transacción habría sido validada con ingreso de RUT, clave de acceso y tercera clave y porque la actora habría tuvo acceso a todas las recomendaciones de seguridad publicadas en su sitio web. Asimismo, refiere el Banco que la actora dispone de un seguro asociado para cubrir este tipo de irregularidades, denominado "Fraude Tarjeta", por lo que los antecedentes fueron remitidos a la Compañía de



Seguros, la cual informó que el siniestro presentado se encuentra en proceso de liquidación.

Hace presente que el Banco nunca antes había permitido transferir una cantidad superior a \$200.000, pero en esta ocasión, sin importar que fuese la primera vez que se efectuaba una transferencia al destinatario de la cuenta Rut 17577976, se realizó en un solo acto una transferencia por la totalidad de su saldo disponible.

Continúa que hasta la fecha el Banco no le ha restituido la actora los dineros sustraídos ilegalmente como tampoco le ha informado las medidas que ha adoptado para prevenir a futuro este tipo de ilícitos, que no signifiquen la contratación de un seguro por parte del cliente.

Arguye que el acto denunciado ha sido ilegal y arbitrario, tanto porque el Banco no observó las medidas de seguridad mínimas y necesarias para evitar la sustracción no autorizada de fondos como por no asumir el perjuicio económico provocado a la actora, por la falta de seguridad del Banco, delegando los efectos del fraude informático al cliente, vulnerando así el derecho de propiedad sobre los dineros sustraídos, de carácter indubitado e incuestionado.

Pide, se decreten las medidas pertinentes para el restablecimiento del derecho, de forma breve y eficaz y que ello signifique que el Banco individualizado restituya íntegramente los \$497.598 sustraídos de manera irregular, todo con reajustes e intereses y con expresa condena en costas.

Con fecha dos de agosto pasado, **informa al tenor del recurso el abogado Marcelo Davico Ramírez, en representación del banco recurrido**, solicitando su rechazo.

Expone, en primer término, que la actora no explica la forma ni cómo terceras personas realizaron las operaciones, puesto para ello digitaron las claves de seguridad que son confidenciales y custodiadas por el propio cliente/recurrente; y asimismo, no acredita la efectiva vulneración de las medidas de seguridad de su representado. Agrega que su parte no puede responder por el hecho que el consumidor haya proporcionado sus claves a terceros.

Expresa que su representado ha asumido un rol responsable al informar a sus clientes y al mercado financiero en general, de las distintas formas en que terceros pueden intentar realizar fraudes electrónicos y añade



que en la página web principal, es posible encontrar en detalle todas las formas de defraudación electrónica habitualmente utilizadas.

A continuación, controvierte la supuesta vulneración de las medidas de seguridad y sostiene que el motivo principal por el cual habría ocurrido el hecho eventualmente delictivo, es un hecho voluntario del recurrente, quien posiblemente proporcionó sus claves de seguridad a terceros, quienes en definitiva operan en el producto financiero.

Esgrime que el recurso de protección no es el medio idóneo para resolver el asunto sometido al conocimiento de este tribunal, por no existir un derecho indubitado, al encontrarse discutida la supuesta vulneración de medidas de seguridad que se alega, sin que existe un procedimiento civil previo que dé cuenta de esta controversia jurídica actual entre partes sometida al conocimiento de los tribunales de justicia, debiendo recurrirse primero a ella. Y, en subsidio, arguye que no existe actuación arbitraria o ilegal imputable a su representado, en consideración a que el actor no ha indicado o acreditado cómo terceros han vulnerado las medidas de seguridad, y cómo como consecuencia de esa vulneración, pudieron acceder a las claves de seguridad.

En posteriores presentaciones, de 9 y 13 de agosto del año en curso, solicita tener presente que, sin reconocer responsabilidad alguna en el fraude que se alega, el Banco ha dispuesto reembolsar las sumas reclamadas por la actora, las que, conforme comprobante que acompaña, fueron depositadas a la cuenta de ésta el 13 del referido mes. En razón de ello, argumenta que no ha existido demora ni negativa en restituir los fondos, sino un plazo razonable para determinar la efectividad y plausibilidad de los hechos en que se fundaba el reclamo, por lo que la presente acción ha perdido objeto y oportunidad.

Por otra parte se le requirió informe a la **Compañía de Seguros BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A.**, acerca del resultado del proceso de liquidación, dando cuenta aquella que se cerró temporalmente el siniestro asociado al hecho reclamado, a la espera que la actora acompañe documentación faltante y que sería necesaria para determinar la procedencia de la cobertura solicitada.

Se trajeron los autos en relación.

Con lo relacionado y considerando:



Primero: Que el recurso de protección salvaguarda a las personas mediante la adopción de ciertos resguardos que eviten los efectos de un acto arbitrario o ilegal que afecte el ejercicio de un derecho garantizado y, por tanto, la finalidad de este arbitrio no es otra que la adopción de medidas de seguridad y tutela urgentes.

Segundo: Que, como corolario de lo anterior, presupuesto básico de la acción de protección es la necesidad de cautela y, si desaparece el acto denunciado –negativa a restituir los dineros– no existe esta necesidad, volviendo impertinente en el marco del presente arbitrio extraordinario de cautela adoptar medidas diversas, pues la recurrida, como informó, depositó en la cuenta RUT de la actora la suma de \$497.600.-, circunstancia que conduce a concluir que la acción incoada en estos autos ha perdido oportunidad y, por consiguiente, no podrá prosperar;

Y visto, además, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema de Justicia sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **se rechaza, sin costas**, el recurso de protección deducido por la abogada María Gabriela Jáuregui Rojas, a favor de doña Gilda María Mangili Espinoza y en contra del Banco del Estado de Chile.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

N°4981-2019-Protección.

Pronunciada por la Quinta Sala de esta Corte de Apelaciones de San Miguel, integrada por las Ministras señora María Alejandra Pizarro Soto, Dora Mondaca Rosales y el Abogado Integrante señor Adelio Misseroni Raddatz.



Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de San Miguel integrada por los Ministros (as) Maria Alejandra Pizarro S., Dora Mondaca R. y Abogado Integrante Adelio Misseroni R. San miguel, diez de octubre de dos mil diecinueve.

En San miguel, a diez de octubre de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

