

C.A. de Valparaíso

Valparaíso, diecinueve de agosto de dos mil veinte.

VISTO:

En folio 1, comparece don **Christopher Antonio Rodríguez Aranda**, funcionario judicial, con domicilio en Villa Sven Krarup, El Roble N° 1.269, comuna de Hijuelas, quien deduce recurso de protección en contra del **Banco Estado**, empresa de giro de su denominación, domiciliada para estos efectos en calle Carrera N° 683, comuna de La Calera, representada por doña Jessica López Saffie, indicando que se realizaron transferencias desde su cuenta por terceros extraños, sin su consentimiento, vulnerándose sus derechos fundamentales consagrados en el artículo 19 N° 4 y 24 de la Constitución Política de la Republica. Solicita acoger este arbitrio, ordenando al Banco decretar las medidas pertinentes para restablecer el imperio del derecho, y las medidas de reparación respecto de sus datos personales, restituyendo la suma de \$5.287.000.-

Explica que con fecha 8 de octubre de 2019, recibió un correo electrónico que le informaba la realización de una transferencia de dinero por \$5.000.000.- desde su cuenta Chequera Electrónica N° 227-7-052142-3, mediante la aplicación Banco Estado, acto por el cual procedió a bloquear sus claves. Al día siguiente, recibe un nuevo correo electrónico que le comunica otra transferencia por la suma de \$287.000.- Ante estos eventos, indica que realizó denuncia ante la Fiscalía Local de La Calera y Banco Estado Sucursal La Calera, rechazando el reclamo por esta última.

Refiere que el día 31 de diciembre de 2019 se le notificó por correo electrónico que la institución bancaria remitió sus antecedentes a una entidad aseguradora a fin de que se evalué su caso, sin mediar respuesta alguna hasta la presentación de la acción constitucional de autos.

Hace presente que el recurso se presentó dentro de plazo porque la conducta que reprocha se ha mantenido en el tiempo.

En cuanto al derecho, alega que se ha vulnerado su derecho a la protección de datos personales del artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la Republica, omitiendo el Banco su deber de cuidado y custodia de dichos datos, como de su control. Igualmente refiere que se ha conculcado su derecho de propiedad sobre la suma transferida, generándose un perjuicio patrimonial.

Acompaña a su recurso, copia de denuncia efectuada en Fiscalía de La Calera, reclamo ante Banco Estado de fecha 10 de octubre y 25 de noviembre de 2019, y copia de cartola bancaria que da cuenta los fondos transferidos.

En folio 9, evacua informe **Banco del Estado** solicitando el rechazo del recurso, con costas. Alega que la materia de que se trata resulta ajena a un procedimiento de naturaleza cautelar, porque lo que está en cuestión es un eventual incumplimiento normativo o



contractual, de lo que se sigue, a su juicio el rechazo de esta acción. Como abono a su postura cita dos sentencias pronunciadas por la Corte de Apelaciones de Santiago y la Excma. Corte Suprema en causas rol de ingreso N° 2538-2014 y 7827-2016. Luego, afirma que este recurso de protección no debe ser acogido porque no existen derechos indubitados, desde que no está demostrado que el cliente haya sido objeto de un fraude o que los sistemas informáticos del Banco hayan sido intervenidos o vulnerados.

De manera subsidiaria, argumenta que el recurso de protección ha perdido objeto y oportunidad, toda vez, que la corredora de seguros mediante siniestro SIAC N° 1910100345, resolviendo la devolución de dinero por el tope máximo de la póliza por 127 UF, correspondiente a la suma de \$3.638.296.- mediante vale disponible en cualquier sucursal de Banco Santander.

Acompaña a su presentación copia de correo de vale vista disponible para la devolución de dinero e informe de liquidación.

En folio 14, complementa su informe **Banco Estado S.A. Administradora General de Fondos**, señalando que la entidad aseguradora a que alude en su informe corresponde a BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A.

Acompaña a su presentación Informe de liquidación N°: TJS/04-2020/01089073.

En folio 23, evacua informe **BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A.** Señala que con fecha 19 de febrero de 2016, el recurrente contrató con su representada la póliza colectiva N° 116016792, la cual incorporaba dentro de sus coberturas la de protección por mal uso clonación de tarjetas bancarias, la cual fue contratada por Banco Estado de Chile, e intermediada por Banco Estado Corredores de Seguros S.A., póliza que establece como límite máximo de cobertura anual combinada para todas sus coberturas UF 127.

Relata que con fecha 08 de octubre de 2019, la hija del recurrente, que para entonces poseía la calidad de tarjetahabiente adicional de las tarjetas bancarias del Sr. Rodríguez, sufrió una serie de transacciones bancarias realizadas por terceros desconocidos, por la suma total de \$5.287.000.- (cinco millones doscientos ochenta y siete mil pesos), motivo por el cual el recurrente procedió a denunciar la ocurrencia del siniestro antes señalado, solicitando la activación de la cobertura de protección por mal uso clonación de tarjetas bancarias amparada en la póliza por él contratada.

Luego, y tras haber recibido la solicitud de cobertura e indemnización por parte del recurrente, su representada procedió a dar inicio al proceso de liquidación que afectó al Sr. Rodríguez en su calidad de titular de la cuenta afectada, ocasión en la cual procedió a asignar como liquidadores oficiales del siniestro a la compañía externa Segured Ltda, la que una vez aceptado el cargo y analizados los antecedentes, estimó pertinente acoger la solicitud de cobertura



solicitada por el recurrente procediendo a emitir el informe de liquidación N° TJS/04-2020/01089073, pagando el siniestro por el tope del monto cubierto en la póliza contratada, por la suma única y total de UF 127 (ciento veinte y siete unidades de fomento), monto equivalente a \$3.638.296.- (tres millones seiscientos treinta y ocho mil doscientos noventa y seis) a la fecha de pago del siniestro.

Concluye, en razón de lo expuesto, que el siniestro que afectó al recurrente se encuentra totalmente pagado en conformidad a lo establecido en la póliza contratada por este.

Acompaña a su presentación copia de la póliza N° 116016792 contratada por el recurrente y copia del informe de liquidación N° TJS/04-2020/01089073 emitido por Segured Ltda.

En folio 24, se ordenó que rija el decreto autos en relación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Primero: Que el recurso de protección constituye una acción de naturaleza cautelar que tiene por objeto amparar el legítimo ejercicio de las garantías constitucionales y derechos establecidos en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, frente a actos u omisiones ilegales y arbitrarias que vulneren el ejercicio de los mismos, mediante la adopción de medidas destinadas a restablecer el imperio del derecho.

Segundo: Que el recurrente hace consistir su arbitrio constitucional en la ilegalidad o arbitrariedad de la conducta desplegada por la recurrida, en cuanto a la negativa de restituir los fondos que le fueron fraudulentamente retirados desde su Chequera Electrónica, ascendentes a la suma de \$5.287.000.-, cuestionando la decisión de la institución bancaria, en virtud de la cual se le informó que se remitieron sus antecedentes a una entidad aseguradora a fin de que se evalué su caso, sin mediar respuesta alguna hasta la presentación de la acción constitucional de autos.

Por su parte, Banco Estado funda su defensa en que no existen derechos indubitados, desde que no está demostrado que el cliente haya sido objeto de un fraude o que los sistemas informáticos del Banco hayan sido intervenidos o vulnerados. En subsidio, ha alegado la falta de oportunidad de la acción, por haber operado el seguro que tenía el recurrente.

Tercero: Que tal como ya se anunció, la recurrida alega la falta de oportunidad de la acción, toda vez que la corredora de seguros BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A. mediante siniestro SIAC N° 1910100345, resolvió la devolución de dinero por el tope máximo de la póliza por 127 UF, correspondiente a la suma de \$3.638.296.- mediante vale disponible a disposición del actor.

Cuarto: Que en cuanto a la alegación de falta de oportunidad, basta tener presente el petitorio de la acción de protección incoada por el recurrente, para advertir que lo solicitado por éste ha sido la restitución de la suma de \$5.287.000.-, por lo que el solo hecho de haber operado el seguro contratado por el recurrente y la devolución



de la suma de \$ 3.638.296.-, no han producido el efecto de hacer perder la oportunidad de la presente acción.

Quinto: Que la Excma. Corte Suprema ha sostenido en casos similares al de la especie, que “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 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” (causas Rol N°s. 31.744-2018, 32.864-2018 y 2.196-2018).

Sexto: Que, en la especie, los dineros sustraídos desde la cuenta de que se trata se encontraban en depósito en poder del banco, que es quien, en principio, debe soportar la pérdida que se produzca como consecuencia de un fraude.

Séptimo: Que lo anterior cede solamente si aparece claro que el cuenta correntista ha sido quien facilitó el fraude, al caer en algún engaño, entregando a terceros sus claves, pero eso en este caso no puede aseverarse, si el banco no explica cómo pudieron efectuarse las transferencias, ni se ha referido a si las cuentas de destino eran o no de aquellas registradas por el cliente, como operación habitual; máxime si dichas transferencias, según consta de la cartola acompañada por el recurrente, ocurrieron todas seguidamente de forma continua, entre los días 8 y 9 de octubre del año pasado, pese a que la cuenta del recurrente, según lo sostenido por el actor, se encontraba bloqueada.

Octavo: Que el banco, al negar la restitución de los dineros girados desde la cuenta del recurrente, trasladó el riesgo del fraude al actor, cometiendo con ello un acto de auto tutela que perturbó la garantía constitucional del derecho de propiedad, contemplado en el numeral 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, por lo que el recurso será acogido, en la forma como se dirá a continuación, descontando de la suma cuya restitución se solicita, que no fue controvertida por la recurrida, el monto pagado al actor por concepto de seguro bancario por la suma de \$3.638.296.-

Por estas consideraciones y lo establecido en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección, **se acoge, sin costas**, el recurso de protección deducido por Christopher Antonio Rodríguez Aranda en contra del Banco Estado, y en consecuencia se condena al banco a restituir al recurrente la suma de \$1.648.704.- (un millón seiscientos cuarenta y ocho mil setecientos cuatro pesos).

Acordada con el voto en contra del Ministro señor Droppelmann quien estuvo por rechazar el recurso de protección porque en su concepto tiene una naturaleza extraordinaria y cautelar, con una



tramitación breve y sumarísima que no permite dilucidar la responsabilidad que le cabe a la recurrida en la situación experimentada por la recurrente. En el caso, la eventual vulneración del sistema informático y el actuar de terceros son materias que deben verificarse en un procedimiento previo, de lato conocimiento, sea de naturaleza civil o penal.

Regístrese, notifíquese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.

NºProtección-15.028-2020.

En Valparaíso, diecinueve de agosto de dos mil veinte, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.





XBHXGCIJGM

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Valparaíso integrada por los Ministros (as) Alvaro Rodrigo Carrasco L., Pablo Droppelmann C. y Ministro Suplente Erik Gonzalo Espinoza C. Valparaíso, diecinueve de agosto de dos mil veinte.

En Valparaíso, a diecinueve de agosto de dos mil veinte, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

