

C.A. de Valdivia

Valdivia, nueve de julio de dos mil veinte.

Vistos:

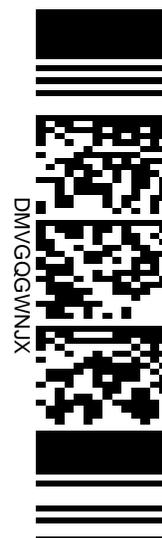
Comparece don Javier Cardemil Ibáñez, abogado, en representación de don Víctor Hugo Venegas Giacomozzi, profesor universitario, quien interpone recurso de protección en contra del Banco Scotiabank Chile S.A.

Funda su presentación señalando, que es Académico/Investigador asociado al Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad de Los Lagos, Institución donde trabaja hace 23 años y ha sido cliente del Banco recurrido -después de sus sucesivas transformaciones y fusiones por más de 23 años, en calidad de cuentacorrentista. Durante todos estos años, ha dado oportuno e íntegro cumplimiento a todas sus obligaciones pecuniarias con la recurrida, sin que haya registrado moras de larga data o incumplimientos relevantes.

Que mantiene diversos productos bancarios contratados con el Banco recurrido, a saber: 1 crédito hipotecario que pago por 15 años y le faltan 10 años por pagar; 2 créditos de consumo pequeños, uno de los cuales terminará de pagar prontamente; 2 tarjetas de crédito y 1 línea de crédito que usa habitualmente. Vive de su sueldo y no ha dejado de cumplir jamás sus obligaciones con el Banco recurrido.

Indica que en ese contexto el Banco recurrido se ha negado a realizar la devolución del dinero sustraído fraudulentamente el día 19 de diciembre de 2019, desde los productos bancarios que ha contratado, sustracción que se produjo por parte de terceros defraudadores en el contexto del proceso de fusión entre BBVA., oportunidad en la que, aprovechando el proceso de migración de los clientes de BBVA a Scotiabank Azul, terceros cuya identidad se desconoce, defraudaron al Banco, obteniendo a su nombre un crédito de consumo online por la suma de \$17.028.001, retirando, además, desde dos tarjetas de crédito asociadas a su nombre y utilizando para ello el portal web del Banco, la suma total de \$5.655.500, generando un pasivo total en su patrimonio por \$22.683.500 pesos.

Indica que el Banco recurrido, no obstante reconocer el fraude, pretende incluso generar ganancias para el mismo Banco por el actuar



fraudulento del tercero, devengando intereses a su favor y cobrando su pago al suscrito.

Da cuenta que el día jueves 19 de diciembre de 2019, en que se produjo la fusión del Banco, llega un correo electrónico desde el Banco a su casilla en que se expresa: “Estimado (a) Cliente: Te informamos que tu activación en Scotiabank Azul Pass fue exitosa, ahora podrás realizar transferencias y pagar sin tu tarjeta de coordenadas, en menos tiempo y con mayor seguridad”.

El día lunes 23 de diciembre de 2019, a las 08:12 horas, ingresa a su casilla electrónica otro correo del Banco informándole lo siguiente: “Estimado Cliente: Junto con saludar y de acuerdo a lo instruido por Ud. en relación al crédito de consumo solicitado por Internet, el cual ya fue abonado a su cuenta...”.

Expresa que el Banco recurrido procede a autorizar transferencias desde su cuenta corriente sin usar tarjeta de coordenadas y, lo más grave, otorga un millonario crédito de consumo el día 19 de diciembre de 2019 fechado 20 de diciembre de 2019, junto a todos sus documentos anexos, con cargo a su patrimonio, notificándole de ello al correo electrónico 4 días después, sin un ejecutivo a cargo; sin preguntarle; sin verificar su identidad ni solicitar una copia de su cédula de identidad a efectos de cotejar la firma del documento suscrito fraudulentamente por terceros; entre otras tantas irregularidades. Posteriormente, el jueves 26 de diciembre de 2019, a las 08:08 horas, llega a su correo electrónico una copia del pagaré suscrito por el Banco en su representación.

Que se puede apreciar a través de un simple ejercicio de comparación, lo burda que es la firma ilegible que estamparon en el contrato de crédito y que el Banco recurrido muy sospechosamente le envió 4 días después de haber abonado el dinero del mismo, y más sospechoso aún es que aparezca registrado con fecha 20 de diciembre de 2019, esto es, un día después de la defraudación.

Señala que lo realmente grave aquí es que el Banco recurrido, quien tiene registrada su firma, no haya realizado el más mínimo ejercicio o esfuerzo de comparar si la firma que estaban estampando los supuestos defraudadores en el contrato de crédito se correspondía con su firma registrada en el Banco.



Informa que luego de que el Banco autorizara el crédito de consumo se realizaron inmediatamente, de manera sucesiva y utilizando para ello sus productos bancarios disponibles desde la plataforma web del Banco recurrido, un total de 7 compras millonarias a través de internet y un total de 8 transferencias bancarias desde su cuenta corriente a diversas cuentas vistas del Banco Estado, sin que ello, sin embargo, levantara alarma alguna en el Banco recurrido no obstante ser evidentemente sospechosas.

El monto total de dinero con el cual los terceros defraudaron al Banco recurrido a través de compras, pagos y transferencias bancarias realizadas el 19 de diciembre de 2020, asciende a la suma de \$20.577.995. No obstante lo anterior, el monto total del pasivo que se generó el Banco a su favor por el monto total del crédito de consumo más el dinero utilizado de las dos tarjetas de crédito es de \$22.683.500 pesos.

Que los terceros defraudadores ocuparon no sólo la totalidad del dinero abonado a su cuenta corriente por el Banco recurrido a través del crédito de consumo otorgado sin su consentimiento, sino que también, al agotarse el abono del crédito, procedieron a vaciar los cupos de dinero disponibles en las dos tarjetas de crédito que tengo contratadas con la referida institución bancaria y que individualicé precedentemente.

Que el Banco recurrido dio inicio a una investigación interna a propósito de la solicitud que formulé N° 1637546, de 20 de diciembre de 2019 y ante la displicencia de los agentes del Banco recurrido, concurrí al SERNAC a efectos de formular una denuncia formal en contra del Banco recurrido. Fue únicamente gracias a esta gestión que Scotiabank, respondiendo a dicha institución estatal, emite el 03 de febrero de 2020, una carta indicando dirigida a SERNAC, informando que el plazo de las investigaciones era de 60 días, plazo que se cumpliría el 23 de febrero pasado. No obstante lo anterior, cumplido el plazo, el Banco no informó sino hasta el 18 de marzo de 2020, el rechazo de la solicitud de restitución de activos o eliminación de pasivo que había formulado.

Señala que la Fiscalía Local de Osorno investiga estos hechos delictivos, la causa se encuentra desformalizada y con instrucción particular remitida a la Policía de Investigaciones de Chile.

Sostiene el recurrente que jamás ha delegado o compartido a tercera persona el uso de sus claves secretas o autorizado las compras y pagos



millonarios , jamás utilizó el mecanismo de autorización de transacciones a través de la tarjeta de coordenadas entregado por el banco recurrido; tampoco realizó transacciones que pudieran ejecutarse sin la tarjeta de coordenadas.

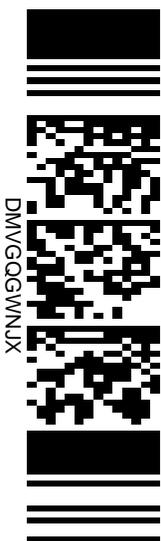
Por lo expuesto y estimando que el actual del Banco se erige en los hechos como un auténtico acto ilegal y arbitrario, de aquellos proscritos por el ordenamiento constitucional, puesto que al no asumir el perjuicio económico y trasladar a su cuenta corriente los efectos del fraude bancario, afecta directamente mi patrimonio, vulnerando con ello el artículo 19 números 1°, 23 y 24 de la Constitución Política de la República, solicita expresamente que se ordene a la recurrida la disposición de los fondos en su cuenta corriente para solventar el pasivo generado, o bien, que elimine el pasivo generado al recurrente, más los intereses y reajustes devengados desde el 19 de diciembre de 2019 respecto del crédito de consumo tomado y la utilización de las dos tarjetas de crédito individualizadas, en virtud de las transacciones que han sido objeto del presente recurso de protección, todo lo anterior con expresa condena en costas.

Informa la recurrida señalando que el recurrente confiesa que fue contactado en la tarde del día jueves 19 de diciembre por un supuesto ejecutivo del Banco, no es identificado en el relato, informándole que por la migración de clientes producto de la fusión, debía actualizar sus claves de ingreso a la página web del Banco, para lo cual se le envió a su teléfono celular y correo electrónico información que tenían en su poder dos claves de seguridad.

Explica que ingresó a la página web del Banco y digitó su número de cédula de identidad más las dos claves que le fueron enviadas, generándose con ello, una nueva clave única de ingreso que le notificaron al celular.

Alega la extemporaneidad del recurso ya que el mismo recurrente que las maniobras que denuncia, fueron realizadas por personas desconocidas en los días 19 y 20 de diciembre de 2019.

Que el recurrente conocía con anticipación la respuesta del Banco y se asila en la carta del Banco solamente para efectos de intentar vestir su recurso de oportunidad, por lo que debe ser declarada la extemporaneidad de este recurso.



En cuanto al fondo indica que no es efectivo que al recurrente se le hubiere ofrecido en forma remota, un crédito con motivo de la Fusión del Banco Scotiabank con Banco BBVA y que sólo por ese motivo se habría producido el ofrecimiento del crédito.

Que en cuanto a las operaciones que la recurrente denuncia como irregulares debe tenerse en consideración categóricamente, que no existió vulneración a los sistemas de seguridad de la institución y las transferencias se realizaron correctamente, identificándose el recurrente debidamente de cara a las transacciones objetadas, ingresándose los datos y claves privadas que son confidenciales del cliente, cuya custodia es de su responsabilidad y que son indispensables para poder operar y administrar los productos y servicios financieros proveídos por el Banco a sus clientes en forma remota, a través de su sitio web o aplicación para dispositivos móviles.

Que el mismo recurrente explica en su recurso que desconocidos habrían llamado a su celular, "expresándole que a propósito del proceso de migración de clientes producto de la fusión, debía realizar una actualización de sus claves de ingreso a la página web del Banco, para lo cual se le envió a su teléfono celular y correo electrónico dos claves de seguridad."

Señala que una vez que ingresó a la página web del Banco, digitó "su número de cédula de identidad más las dos claves que le fueron enviadas, generándose con ello, una nueva clave única de ingreso que le notificaron al celular."

En el hecho el Recurrente aún cree, erróneamente, que el mismo Banco le originó y le pidió su clave secreta, lo que el mismo Banco reiteradamente ha informado que jamás hará con las claves de los clientes, la que son estrictamente secretas y que solo conoce el cliente respectivo.

Esa aseveración deja manifiesto que el propio recurrente, de modo explícito, habría entregado sus claves de seguridad a desconocidos, ignorando las reiteradas advertencias que el Banco realiza en el sentido que jamás serán requeridas sus claves de seguridad.

Que el Banco puede aseverar sin equívocos, después de un exhaustivo examen y revisión de sus sistemas de seguridad y de las operaciones realizadas en este caso particular por el recurrente, que no existió una vulneración o fallas de tales sistemas y que la recurrente se



identificó digitalmente, utilizando sus claves de seguridad, para realizar las transacciones objetadas.

Que el informe de la investigación realizada por el Banco concluye que esta forma de fraude se perpetra con la antigua y burda maniobra de envío de mensajes o de correos electrónicos a la dirección de correo electrónico del cliente, simulando tratarse de comunicaciones de alguna entidad financiera; el cliente los utiliza en la credulidad de tratarse de mensajes legítimos enviados efectivamente por el Banco.

Que efectivamente existió un fraude, pero este sólo pudo ocurrir porque terceros operaron con las claves de seguridad proporcionadas por el mismo cliente o vulneraron los sistemas de seguridad del cliente, no del Banco, suplantando así su identidad digital.

Que los hechos descritos no pudieron ocurrir sino de una de dos formas: (i) o con el consentimiento del cliente, por lo que existiría un intento de defraudación hacia el Banco; o (ii) con la entrega culpable o negligente de sus claves, por la falta de cuidado en la custodia de estas y de sus datos personales, hechos en los cuales el Banco no tiene ninguna injerencia.

Señala además, que se trata de un asunto de lato conocimiento y que no existiendo un acto arbitrario e ilegal, solicita expresamente el rechazo con costas.

Se trajeron los autos en relación.

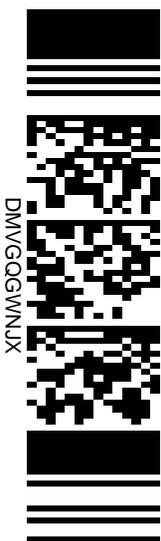
Y teniendo además presente:

Primero: Que se reclama por el recurrente, que se le ha cobrado por el Banco recurrido un crédito que no ha solicitado y del cual no ha dispuesto, por la suma total de \$17.028.001.

Alega además, que le fueron sustraídos desde sus tarjetas de crédito las sumas de \$5.655.500.- señalando que incluso una de ellas no había sido usada con antelación por el recurrente.

Segundo: Que en cuanto al fondo, la recurrida alega que ha sido el propio recurrente quien habría aportado a quien se lo requirió vía telefónica datos de su clave y cédula de identidad lo que permitió que terceros hicieran las operaciones reclamadas.

Alega además, la improcedencia de usar esta vía para reclamar por tratarse de un asunto de lato conocimiento.



Tercero: Que analizados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible tener por acreditados los siguientes hechos:

1. El recurrente es cuentacorrentista del Banco recurrido por un periodo de 23 años. Mantiene con dicha institución financiera además, dos tarjetas de crédito.

2. Que el Banco recurrido, mediante poder suscribió con fecha 20 de diciembre de 2019, un contrato de crédito por el cual enteró en la cuenta corriente del recurrente la suma de \$17.028.001.

3. Que dicho depósito se efectuó el día 20 de diciembre de 2019.

4. Que con fecha 19 de diciembre se hicieron giros de la cuenta corriente del recurrente, por las siguientes sumas por las cuales se reclama: \$ 5.191.000.; \$2.219.000.; \$3.316.000.; \$1.178.000.; \$2.017.523.; \$201.000.; \$201.000.; \$201.000.; \$201.000.; \$ 300.000. \$ 300.000.

Cuarto: Que el Banco recurrido alega que las transferencias bancarias por la cuales se recurre, se hicieron mediante las claves que supuestamente el recurrente habría entregado a terceros, sin embargo, no ha logrado explicar en este caso, como fue la forma en que el Banco recurrido otorgó el crédito que se desconoce y que permitió tener los fondos para efectuar los giros.

Quinto: Que lo anteriormente expuesto, resulta relevante, ya que los antecedentes que dan cuenta de la concesión del mismo, aparecen suscritos, esto es, se contienen en un soporte material, lo que hace necesario revisarlos a fin de verificar la operación de que dan cuenta, en cuanto a su forma, fecha y especificaciones.

Sexto: Que efectivamente, el recurrente acompaña copia de un instrumento que se denomina “Resumen Principales Cláusulas del Contrato” que aparece firmado por el Banco Recurrido, tanto otorgándolo, como aceptando el crédito, ya que está firmado “por poder” a nombre del recurrente. La recurrida justifica esta operación mediante el documento que acompaña denominado “Contrato de Operaciones a Distancia”. En este último documento se contienen las normas aplicables a la contratación de créditos en la que se señala que para efectos de lo establecido en el artículo 1.709 del Código Civil, queda convenido que cada uno de los Créditos cursados con cargo a este Contrato, constará de la siguiente documentación:



(i) el presente instrumento; (ii) la solicitud del crédito efectuada en el Sitio o en la pantalla del Cajero Automático, según corresponda, de acuerdo con el Procedimiento que se indica en la letra b) siguiente; y (iii) la constancia del abono del producto líquido del respectivo crédito en la Cuenta del Cliente. Las partes acuerdan expresamente que: la solicitud de crédito a través del Sitio o en la pantalla del Cajero Automático, según corresponda, constituirá para todos los efectos legales, un documento electrónico y se entenderá formar parte integrante de este Contrato.

Lo anterior, hace entender, que falta en la documental que debía acompañarse un soporte documental relativo a la solicitud de crédito, la que debió ser acompañada por la recurrida que alega su existencia.

Séptimo: Que contrario a lo sostenido por la recurrida, y de acuerdo a los documentos que se acompañan, es la institución recurrida, quien debe explicar, como se ha generado el crédito que se cobra al recurrente, debiendo haber acompañado la documental necesaria en esta instancia, de acuerdo a su propia regulación, contenida en el documento referido en la cláusula precedente.

Nada de eso ha ocurrido.

Octavo: Que resulta especialmente relevante tener en cuenta, que el dinero que se pretende cobrar al recurrente, no consta que haya sido puesto a su disposición de manera informada, ya que de acuerdo al documento “Resumen Principales Cláusulas del Contrato “ es con esa fecha, esto es, 20 de diciembre de 2019, que se otorga el crédito al recurrente, contrato respecto del cual el recurrente, no participó en su firma.

Consta además, que sólo con fecha 23 de diciembre mediante correo electrónico se le informa al cliente de la concesión del crédito.

Noveno: Que por todo lo expuesto, carece de toda lógica, que los dineros hayan sido otorgados según contrato el día 20 de diciembre de 2019, y girados desde la cuenta corriente del recurrente un día antes, esto es, el día 19 de diciembre según da cuenta la documental acompañada.

Décimo: Que en relación a los giros de las tarjetas de crédito del recurrente, las que se habrían realizado en las mismas circunstancias descritas, la recurrida tampoco ha podido esclarecer, como, en este contexto de actuaciones carentes de lógica, fueron efectuados los giros de tarjetas,



encontrándose estas operaciones revestidas de la misma falta de precisión antes descrita.

Undécimo: De todas estas situaciones, que exceden a la normalidad, la recurrida no se ha hecho cargo. Resulta entonces, que ni la operación de otorgamiento del crédito, como los giros con cargo al mismo, efectuados en un solo día, por montos correspondientes a varios millones de pesos cada uno, sin requerimiento de autorizaciones especiales, o límites de giros de acuerdo a lo requerido por el propio “Contrato de Operaciones a Distancia” obedece a una situación de normalidad, por lo que, sin poderse entender, y sin haberse explicado por la recurrida de manera suficiente y lógica, aparecen como irracionales y arbitrarios.

Duodécimo: Que resulta evidente la afectación del recurrente, quien por esta vía ha debido soportar el apremio del Banco recurrido, cobrándole un crédito, por una suma elevada, lo que constituye una amenaza a su patrimonio, ya que si bien esos dineros fueron girados desde su cuenta corriente, el recurrente dice no haberlos solicitado y no haber dispuesto de los mismos, negando propiedad sobre los mismos. Resulta entonces, que la afectación patrimonial, o la pérdida de estos dineros, no debe ser soportada por el recurrente mientras no se pruebe que fueron pedidos y recibidos de acuerdo a las reglas de los contratos que unen a las partes, debiendo por una vía distinta, la recurrida, acreditar que se encuentra en condiciones de cobrar al recurrente estos montos, una vez que acompañe en un juicio de lato conocimiento, la documental necesaria, de acuerdo a su propia normativa y al contrato denominado “Contrato de Operaciones a Distancia”.

Y visto lo expuesto y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 19 N° 24, artículo 20 de la Carta Fundamental y Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema sobre tramitación del Recurso de Protección, se declara que se **ACOGE** el presente recurso interpuesto por Javier Cardemil Ibáñez, abogado, en representación de don Víctor Hugo Venegas Giacomozzi, en contra del Banco Scotiabank Chile S.A, debiendo la recurrida, abstener de realizar todo cobro relativo a un préstamo otorgado con fecha 20 de diciembre de 2019 y a giros efectuados con fecha 19 de diciembre de 2019 de la cuenta del recurrente y de las tarjetas de crédito del recurrente, indicadas como operaciones cuestionadas y reclamadas ante esa



institución financiera, hasta que no se verifique en un juicio de lato conocimiento la existencia de la correspondiente obligación a su respecto.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Redacción a cargo del Ministro Sr. Mario Julio Kompatzki Contreras.

N°Protección-848-2020.



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Valdivia integrada por los Ministros (as) Mario Julio Kompatzki C., Marcia Del Carmen Undurraga J., Samuel David Muñoz W. Valdivia, nueve de julio de dos mil veinte.

En Valdivia, a nueve de julio de dos mil veinte, 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 05 de abril de 2020, 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>