

Llg
C.A. Valparaíso.

Valparaíso, tres de julio de dos mil veinte.

Vistos.

A folio 1 comparece don **CRISTIAN GOMEZ GALLARDO**, abogado, en carácter de mandatario y en representación de doña **EVELYN LORENA FERNÁNDEZ SAURE**, corredora de propiedades, ambos con domicilio en Plaza Justicia 45, oficina 501, quien deduce acción de protección en contra del banco **SCOTIABANK CHILE SA**, sociedad anónima del giro bancario, representada por su gerente general don **Francisco Sardón de Taboada**, factor de comercio, todos con domicilio en Avenida Costanera Sur número 2710, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, por la negativa del banco a restituir los fondos sacados ilegalmente desde su cuenta corriente, lo que afecta la garantía del artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República, a fin que se ordene a la recurrida restituir e indemnizar a su cuenta correntista, la suma total de **\$3.037.776.-** o, en su caso, adoptar todas aquellas providencias que SSI. estime en derecho, con expresa y cabal condena en costas.

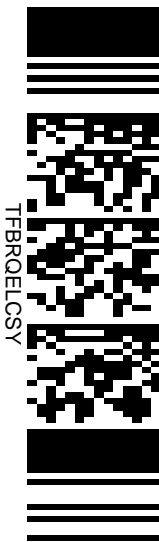
Señala que la actora es cliente del Banco recurrida y al día 27 de marzo de 2020 tenía la suma de \$1.007.383.- en fondos y una la línea de crédito autorizada máxima de \$500.000.

Agrega que en esa fecha realiza desde su computador una activación de cuenta de nuevo usuario para poder realizar una primera transferencia electrónica, debiendo utilizar su dispositivo electrónico “Scotiapass”, a fin de confirmar la activación.

Afirma que momentos después de haber hecho esa gestión, recibe dos correos electrónicos dando cuenta de que se habían efectuados las siguientes transacciones electrónicas desde su cuenta corriente, a saber:

- a) Transacción electrónica por la suma de **\$1.093.365.-** por un supuesto pago de deuda de la tienda Ripley.
- b) Transacción electrónica por la suma de **\$1.544.414.-** por un supuesto pago total de cuentas de TAG

Expone que el mismo día bloqueó su cuenta corriente y concurrió al día hábil siguiente a dependencias del Banco, constatando que se habían descontado de su cuenta las sumas ya indicadas, y además existían otros movimientos no autorizados consistentes en el traspaso desde una Tarjeta de Crédito Visa de la suma de \$17.254.000.- hacia su cuenta corriente, y traspaso de la suma de \$25.037.000.- desde una Cuenta de Renta Diaria (es una cuenta de



ahorro) que tenía, hacia su cuenta corriente, así también el traspaso de la suma de **\$399.997.-** que salió desde otra cuenta corriente de la recurrente, que era del ex banco BBVA, el cual fue comprado por el Scotiabank, realizando el reclamo respectivo, ante la unidad policial.

Indica que posteriormente, solicitó el reintegro de las sumas transferidas y que salieron de su patrimonio, para lo cual hizo un reclamo formal, vía mesón de atención al cliente, en la sucursal del Scotiabank de Avenida Edmundo Eluchans N° 2030 local 5 y 6, Reñaca, Viña del Mar; sin embargo, luego de unos días sin un pronunciamiento formal y expreso de la recurrida, con **fecha 18 de mayo de 2020, el banco Scotiabank, emite y comunica vía mail, un Informe**, en virtud de la cual se decide el rechazo del reclamo y la negativa del banco a restituir los fondos sacados desde la cuenta corriente de la recurrente, atendido que revisados los antecedentes no habría existido ninguna vulneración de los sistemas de seguridad del banco, pues las transacciones de dinero habrían sido efectuadas correctamente y cualquier responsabilidad en ese acto, sería de la cuenta correntista.

Sostiene que el actuar de la recurrida ha vulnerado con su actuar la garantía constitucional establecida en el artículo 19 N° 24 de la Carta Fundamental, pues el fraude bancario y la negativa injustificada de la recurrida a restituir e indemnizar a su cuenta correntista por la sustracción de los dineros de su dominio, afecta grave y seriamente su patrimonio, por lo que sólo cabe calificar el actuar del Banco recurrido como ilegal y arbitrario, al no asumir el perjuicio y, por el contrario, trasladando sus efectos al cliente.

Acompaña documentación.

a) Informe y comunicación del rechazo del reclamo de la recurrente, por parte Daniel Espinoza Fernández, analista del Sctoiabank, enviado por mail con fecha 18 de mayo de 2020, en virtud del cual se rechaza hacer pago y restitución de los fondos a la recurrente.

b) Copia de la denuncia por la sustracción de los dineros desde la cuenta corriente de la recurrente, ante Carabineros de Chile, con fecha 30 de marzo de 2020.

c) Correo electrónico enviado por mi representada, enviado con fecha 31 de marzo de 2020, dando cuenta de la sustracción desde otra cuenta corriente de la suma de **\$399.997.-** .

d) Correo electrónico recibida por la recurrente, donde se le comunica Transacción electrónica por la suma de **\$1.093.365.-** por un supuesto pago de deuda de la tienda Ripley

e) Correo electrónico recibida por la recurrente, donde se le comunica Transacción electrónica por la suma de **\$1.544.414.-** por un supuesto pago total de cuentas de TAG

f) Sentencia dictada por la Exc. Corte Suprema, en los autos Rol: 2196-2018, con fecha 20 de junio de 2018, citada en lo principal de este recurso.



g) Sentencia dictada con fecha 14 de mayo de 2020, la I. Corte de Apelaciones de Rancagua, en los autos ROL: 2994-2020, citada en lo principal de este recurso.

h) Copia autorizada, con firma electrónica avanzada, del Mandato Judicial donde consta mi personería para representar a doña Evelyn Fernández Saure.

A folio 6, informa el recurrido, quien en primer lugar alega la extemporaneidad del recurso y en cuanto al fondo solicita su rechazo, con costas.

En cuanto a la extemporaneidad, refiere que la actora asevera que los hechos en que funda su recurso, ocurrieron con fecha 27 de marzo de 2020, día en el cual se habrían realizado supuestas sustracciones fraudulentas de los dineros de la cuenta corriente de la recurrente, sin embargo este fue interpuesto con fecha 26 de mayo de 2020, es decir, cuando ya habrían transcurridos más de 30 días corridos contados desde que se habrían realizado las transacciones bancarias desconocidas.

Señala que el plazo no debe computarse desde la negativa, por cuanto los términos imperativos del Auto Acordado no permiten al que lo deduce disponer de un plazo mayor, sujetándolo a respuestas a solicitudes particulares.

Respecto al fondo sostiene que no existe un actuar arbitrario o ilegal de Scotiabank Chile, puesto que las medidas de seguridad tomadas por el Banco en relación a las cuentas de la recurrente, son más que razonables. Las transacciones se hicieron a través del sitio privado de la clienta en el Banco, ingresando las claves secretas de ella, quien está obligada a custodiarlas, cuestión que no hizo, sin que el Banco saber que quien accede no es el cliente, debiendo cumplir con las órdenes de pago con inmediatez, actuando el Banco de conformidad a la legislación vigente y a la normativa sectorial propia de la Cuenta Corriente y demás productos bancarios celebrados por la recurrente, además de la propia letra del contrato.

Sostiene no existe actuar alguno que haya vulnerado el derecho de propiedad del actor. En efecto, quien lo ha hecho, en caso de existir fraude, son los terceros que obtuvieron fraudulentamente su clave y realizaron después las transacciones a nombre suyo.

Agrega que no puede existir vulneración alguna al derecho de propiedad del recurrente al no existir vulneración a las medidas de seguridad del mismo: y quien tenía el deber de custodiar sus claves era la propia recurrente, fallando en ello, por lo que, de conformidad al contrato celebrado por las partes, debe hacerse responsable por el riesgo.

Alega que tampoco existen medidas que esta Corte pueda adoptar, ya que no es necesario restablecer el imperio del derecho, pues, no le es posible restituir dineros que no ha recibido, sino que han sido pagados a terceros, sin vulneración de las medidas de seguridad del Banco, con claves secretas cuya custodia le corresponde a la



recurrente, por lo que la acción de marras debe necesariamente ser rechazada, sin que puedan adoptarse medidas concretas por la vía constitucional, ya que al ejercer la contraria una especie de acción restitutoria que emana de un fraude sufrido por ella, vulnera lo dispuesto en el artículo 680 N° 10 del Código de Procedimiento Civil. En efecto, primeramente debe discutirse, en sede penal, quien o quienes son los responsables del fraude y su participación en los hechos, para luego, como señala el artículo 680, determinar las indemnizaciones pertinentes.

Adjunta los siguientes documentos:

- 1.- Copia de Estado de Cuenta, respecto a la cuenta nro. 097-18529-41, cuyo titular es la Sra. Evelyn Fernández Saure.
- 2.- Copias de Estado de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito cuyo titular es la Sra. Evelyn Fernández Saure, correspondientes a los meses de febrero, marzo y abril.
- 3.- Copia Denuncia de Fraude, de fecha 31 de marzo de 2020, a compañía de seguros BNP Paribas Cardif.
- 4- Copia de cheque retirado por caja por parte de la recurrente, con fecha 30 de marzo de 2020.

Se ordenó traer los autos en relación.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:
EN CUANTO A LA EXTEMPORANEIDAD:**

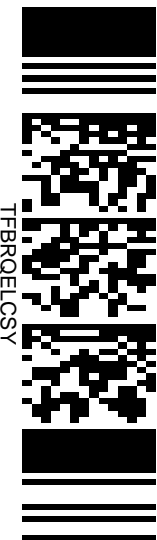
Primero: Que el recurso no resulta extemporáneo, desde que con fecha 18 de mayo de 2020, el Banco Scotiabank, emite y comunica vía mail, un Informe, en virtud del cual se decide el rechazo del reclamo y la negativa del banco a restituir los fondos extraídos desde la cuenta corriente de la recurrente y, siendo esta conducta la que el actor califica como atentatoria contra los derechos fundamentales que señala, no cabe sino desestimar la alegación en examen puesto que a la fecha de interposición de la presente acción, 26 del mismo mes y año, no había transcurrido el plazo establecido en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema que regula la materia.

EN CUANTO AL FONDO

Segundo: Que, en suma, el acto impugnado consiste en la responsabilidad que le cabe a la recurrida en la vulnerabilidad de sus sistemas de seguridad al haber permitido que las operaciones por un total de \$ 2.637.779, desconocidas por la cuenta correntista, se realizaran con la finalidad de pagar deudas en Ripley y TAG.

Tercero: Que, consta en autos los recibos correspondientes a los pagos antes indicados, realizados desde la cuenta corriente de la actora, indicándose en cada caso las boletas o productos que fueran solventadas con dichas transferencias.

Cuarto: Que, sin embargo, a fin de demostrar el derecho reclamado y la falta de seguridad de los mecanismos de seguridad de la entidad bancaria recurrida, no se ha aportado antecedente alguno a estos autos, limitándose la denunciante a señalar que no reconoce las transferencias realizadas.



TFBRQELCSY

Quinto: Que, para otorgar la protección urgente que la actora persigue mediante este arbitrio, se requiere de la existencia de alguna conducta que permita inferir que la recurrida incurrió en un acto reprochable, cuestión que, en la especie, no se ha configurado puesto que, la sola afirmación de no haber realizado las transacciones vertida por la recurrente en su libelo, no resulta idónea para el fin propuesto.

Sexto: Que, asimismo, pugna con el reproche formulado en contra de la entidad bancaria recurrida, la circunstancia que la actora ni siquiera ha invocado no ser deudora de las empresas Ripley o de aquellas que generan el pago por concepto de TAG, encontrándose, sin embargo, claramente descritos en los comprobantes incorporados a estos autos, las boletas y la identificación de los productos que habrían sido solucionados con las transferencias que nos ocupan, datos de suyo importantes que pudieron al menos establecer una presunción de tratarse de pagos sin relación con la cuentacorrentista.

Séptimo: Que, en tales circunstancias, si bien esta Corte estima que sobre el banco pesa la obligación de custodiar los fondos depositados por sus clientes, en el presente caso y conforme a los antecedentes aportados por las partes no se vislumbra negligencia en el actuar de uno u otro, por lo que no resulta posible otorgar cautela por esta vía extraordinaria, ya que se requiere determinar previamente la existencia del fraude informático y, en su caso, establecer que el mismo se originó precisamente por la falta de cuidado o negligencia del ente recurrido de los sistemas de seguridad de sus canales de operaciones, todo lo cual requiere, para su resolución, de un procedimiento contradictorio y de lato conocimiento que no se aviene con este de carácter cautelar.

Octavo: Que, por todo lo expuesto, el recurso de protección intentado, deberá ser rechazado.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre tramitación y fallo de recurso de protección, **SE DECLARA:**

I.- Que se **RECHAZA** la alegación de extemporaneidad sostenida por la recurrida.

II.- Que, en cuanto al fondo, **SE RECHAZA**, sin costas, el recurso de protección interpuesto por don **CRISTIAN GOMEZ GALLARDO** en representación de doña **EVELYN LORENA FERNÁNDEZ SAURE**, en contra del **BANCO SCOTIABANK**.

Sentencia redactada por la Ministra señora Silvana Donoso Ocampo.

Regístrese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.

NºProtección-17225-2020.

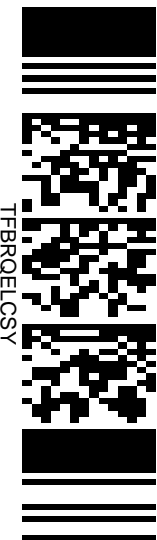




TFBRQELCSY

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Valparaíso integrada por los Ministros (as) Teresa Carolina De Jesus Figueroa C., Silvana Juana Aurora Donoso O., Maria Cruz Fierro R. Valparaiso, tres de julio de dos mil veinte.

En Valparaiso, a tres 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>