

Molina Herrera, Milca Rebeca  
Banco del Estado de Chile  
Recurso de Protección  
Rol N° 201-2022.-

La Serena, cuatro de abril de dos mil veintidós.

**Vistos y teniendo presente:**

**Primero:** Que a folio 1, comparece doña MILCA REBECA MOLINA HERRERA, y deduce recurso de protección en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado legalmente por don Juan Cooper Álvarez.

Expone que el 8 de enero de 2022, fue víctima de un fraude en sus cuentas bancarias y tarjetas de crédito de Banco del Estado de Chile, respecto de operaciones que se realizaron, con escasos minutos de diferencia por terceras personas, compras y transferencias, que no corresponden a su comportamiento habitual.

Indica que, al revisar su correo electrónico, tenía mails de Banco Estado, tanto de compras con la tarjeta de crédito como transferencias realizadas a cuentas que ella desconocía y que, sólo por el cupo disponible que mantenía en ese momento, terceros no pudieron hacer otras compras o cargos o en tal evento el monto defraudado hubiese sido mayor, sin que el Banco alertara sobre la defraudación de las que estaba siendo víctima.

Señala que la totalidad de los movimientos de sus productos bancarios, corresponden a los siguientes montos:

1. Tarjeta de Crédito: \$719.890 y \$599.980 con la glosa "PARIS INTERNET WEBPAY", fecha contable, 08-01-2022.
2. Cuenta RUT: \$100.000.- con la glosa "TEF BANCOESTADO A MUNOZ MUNOZ KEVI". fecha contable, 10-01-2022.
3. Cuenta Corriente: \$37.400.- con la glosa "WEB GOOGLE PLAY YOUTUBE" fecha contable: 10-01-2022.



Sostiene que el mismo día, a las 21:34 horas, al percatarse de estas operaciones no autorizadas y fraudulentas de las que estaba siendo víctima, transacciones que no realizó como titular de la cuenta, verificó que no perdió su tarjeta ni sus dispositivos de seguridad; se contactó con el "Fono Emergencias" del Banco, denunciando estas operaciones como fraude, solicitando se diera orden de no pago de las mismas y el bloqueo de las cuentas, donde el ejecutivo telefónico le indicó expresamente que dejó el reclamo o requerimiento por ley de fraudes y que quedaron bloqueadas las cuentas y tarjetas de todos los productos.

Agrega que, en la misma fecha, a las 23:30 aproximadamente, realizó la denuncia respectiva en la Comisaria de Carabineros de La Serena, en donde le informaron que, a partir de la vigencia de la Ley de Fraudes, la denuncia debe efectuarse ante el propio Banco, para dar inicio al proceso de investigación.

Indica que el 10 de enero pasado, llamó a la misma plataforma telefónica, para conocer los detalles del requerimiento efectuado y conocer los pasos a seguir, siendo informada por la ejecutiva que el día 08 de enero de 2022 sólo se habían bloqueado las tarjetas y cuentas, por lo que no se habría ingresado un reclamo por fraude, ya que durante el fin de semana el sistema de reclamos de fraudes de Banco Estado no se encuentra operativo y los ejecutivos de turno de fin de semana no tienen acceso a realizar dichos requerimientos, por lo que realizó en ese acto el requerimiento por las operaciones fraudulentas y que se le informó que el Banco daría una solución a más tardar en el plazo de 10 días hábiles, plazo que se cumplía el día lunes 24 de enero de 2022.



Sostiene que, el 14 de enero de 2022, recibió una llamada del Banco para consultar sobre dos transacciones en su Cuenta Corriente, por los montos de \$37.400 y \$2.000, realizadas a través de Webpay. Indica que consultó por las otras defraudaciones ocurridas con la Cuenta Rut y Tarjeta de Crédito, indicándole el ejecutivo que posteriormente la llamarían por tales productos, lo que nunca ocurrió.

Reprocha que el Banco sólo dio curso a la cancelación de cargos por los \$37.400.-, acogiendo el reclamo por la causal de fraude, siendo arbitrario y antojadizo que tratándose de las mismas circunstancias y hechos el Banco rechace el requerimiento por los otros productos y montos más altos de la defraudación denunciada.

Relata que el 26 de enero de 2022, en la sucursal del banco, se le informó que no existía un requerimiento de fraude vigente en los sistemas del Banco, ya que aquel realizado el 10 de enero de 2022 había sido anulado unilateralmente por el Banco, por lo que le instruyeron ingresar un nuevo requerimiento, el cual quedó registrado bajo el N° 12931022. Posteriormente se le informó por la recurrida que no se acogió el requerimiento sobre las operaciones denunciadas por los montos totales de \$1.319.960, correspondientes a 2 compras fraudulentas que se realizaron el día 8 de enero de 2022, a las 20:00 horas aproximadamente, con cargo a su tarjeta de crédito, en la página web de tiendas Paris.

Reseña que recibió el "Estado de Cuenta" de la tarjeta de crédito, en el que se hacía cobro por el total de las antedichas operaciones, sin que se hayan cancelado los cobros de conformidad a la Ley ni se haya efectuado la restitución de los fondos y que, por ello, realizó un nuevo requerimiento desconociendo los cargos ahora en calidad de "facturados",



por causal de fraude, a través del requerimiento N° 13314533, el que fue rechazado "por corresponder a operaciones nacionales no presencial, realizadas con los datos propios de la TCR, datos de su exclusiva custodia y responsabilidad, sin existir vulnerabilidad en los sistemas del banco".

Señala que la negativa del Banco del Estado de Chile para dar solución al requerimiento infringe lo dispuesto en la Ley N° 21.234, ya que el Banco del Estado de Chile sólo se justifica en que las transacciones se realizaron bajo un sistema de seguridad llamado "WP\_PLUSz", sin reconocer que existió una vulneración al sistema bancario. Que la Ley N°21.234 señala que el sólo el registro de las operaciones no bastará para demostrar que esta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, por tanto, la respuesta por parte del Banco del Estado de Chile al negar una solución que cancele los cargos denunciados, sin restituir los fondos, infringe expresamente la Ley y específicamente el procedimiento de cancelación de cargos y reintegro establecido en el artículo 5 de la Ley N° 21.234.

Finalmente indica que frente a las reiteradas negativas del Banco interpuso el 16 de febrero de 2022 denuncia ante el Ministerio Público por uso fraudulento de tarjetas de crédito y cuentas bancarias.

Afirma que ha existido una conculcación a su derecho de propiedad al pretender el banco que pague el monto total de \$1.319.980.- por compras que fueron efectuadas con su tarjeta crédito, sustraídas y realizadas por terceros extraños.

Además alega que se vulnera su derecho a la honra, consagrado en el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República, al imputar anticipada y arbitrariamente por parte del Banco, dolo o culpa grave por su parte de la forma



que señala el inciso tercero del artículo 5° de la Ley N° 21.234, omitiendo el Banco que de estas transacciones informó oportunamente como fraudulentas por no haber otorgado su autorización o consentimiento, por los medios que el propio Banco dispone para estos efectos.

Sostiene que la jurisprudencia de los tribunales superiores de justicia ha determinado que el Banco ha infringido su obligación de resguardar y dar seguridad a las transacciones efectuadas en su tarjeta de crédito y cuentas bancarias, de manera tal de evitar que éstas, en caso de ser sustraídas por terceros, sea utilizada sin vulnerar los sistemas informáticos existentes para ese fin y la seguridad en las transacciones a fin de evitar la suplantación del titular.

Expone que la conducta de la recurrida le ha irrogado perjuicios psicológicos y económicos, al negar un procedimiento expedito, debidamente informado y apegado estrictamente a los plazos establecidos en la Ley N° 21.234; y, además, la imputación por parte del Banco, de forma anticipada y arbitraria de concurrir dolo o culpa grave de su parte en la defraudación denunciada, trasladando la responsabilidad de la ocurrencia del ilícito.

Pide que se acoja el recurso y se ordene la cancelación de los cobros respecto de la tarjeta de crédito y Cuenta RUT, decretando todas las medidas que se estimen necesarias para restituir el imperio del derecho, con costas del recurso.

Acompaña los siguientes documentos: 1. Respuestas del Banco del Estado de Chile rechazando los Requerimiento N° 12931022 y N° 13320673. 2. Respuesta del Banco del Estado de Chile aceptando al reclamo Requerimiento ingresado con el N° 13000425. 3. Respuesta que Banco del Estado de Chile, en el reclamo ingresado al portal SERNAC con el N° R2022W5994705,



ante Servicio Nacional del Consumidor; 4. 5. denuncia realizada ante el Ministerio Público, el 16 de febrero del año 2022.

**Segundo:** Que a folio 11, informa don CHRISTIAN BRAVO BUSTOS, abogado, por el Banco del Estado de Chile, solicitando el rechazo del recurso.

Indica que los hechos relatados no son efectivos como los plantea la recurrente y, por tanto, se controvierten.

Aclara que, para poder autorizar la transacción desconocida por el actor, el sistema le solicita los tres dígitos numéricos del reverso de su tarjeta identificados como CVV (Card Verification Value) y que esto obedece a una medida de seguridad antifraude la cual verifica la posesión de su tarjeta. Además, el Banco del Estado informó a la cliente que su transacción se realizó bajo un sistema de seguridad llamado WP\_PLUSz, donde el comercio está registrado para solicitar autenticación adicional y Banco Estado participa en el proceso de autenticación.

Indica que, al haberse ejecutado las medidas de seguridad, no estar extraviada la tarjeta y haberse entregado los datos de seguridad de esta tarjeta que solo posee la cliente, se ha rechazado el reclamo y por no tratarse de una operatoria cubierta por la ley de fraudes tampoco se dio lugar a la devolución solicitada.

Alega la inexistencia de la infracción, que en la especie estamos frente a un aparente fraude (según la cliente, y controvertido por el banco) que está siendo investigado, ya que no ha sido probado, aparentemente cometido por terceros y eventualmente con la anuencia o voluntad del cliente ya que los protocolos de giro fueron cumplidos tales como la posesión de la tarjeta y las claves, por ello, indica que no existe vulneración del artículo 5° de



la Ley 21.234 ya que está reconocido por la propia cliente que se encontraba en posesión de la tarjeta y por ende sus claves.

Refiere, además, que los hechos descritos en el arbitrio constitucional exceden las materias que deben ser conocidas por la acción constitucional de protección, atendida su naturaleza cautelar, no siendo la vía idónea para dar solución al conflicto planteado.

Pide tener por evacuado el informe solicitado y en definitiva rechazar en todas sus partes el recurso de protección deducido, con expresa condena en costas.

Acompaña los siguientes documentos: 1.-Informe Interno de Investigación del Caso 2.-Respuesta a requerimiento N° 12931022 3.-Carta de respuesta Andrés García Durán Jefe de División de reclamaciones para el Mercado Financiero de fecha 14 de febrero de 2022.-.

**Tercero:** Que, 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 esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo o providencias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección al afectado ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que prive, perturbe o amenace dicho ejercicio.

**Cuarto:** Que, como se desprende de lo expresado, es requisito indispensable de la acción cautelar de protección, la existencia de un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a derecho, en el sentido de vulnerar un precepto normativo obligatorio que tenga la naturaleza jurídica de aquéllas a que se refiere el artículo 1° del Código Civil, aplicable al



caso concreto, en otras palabras, el actuar u omitir es ilegal, cuando fundándose en algún poder jurídico que se detenta, se excede en su ejercicio, de cualquier manera; o bien, arbitrario, es decir, producto del mero capricho de quien incurre en él, de modo que la arbitrariedad indica carencia de razonabilidad en el actuar u omitir, esto es, falta de proporción entre los motivos y la finalidad que alcanza; y que, enseguida provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, contrariando a una o más de las garantías protegidas, consideración que resulta básica para el análisis y decisión de cualquier asunto como el que se ha propuesto en el presente caso.

**Quinto:** Que, en el caso que se analiza, resulta evidente que la recurrente reprocha al Banco recurrido, el no haberse apegado a las disposiciones de la Ley N° 21.234, estimando al efecto que, en circunstancias de haber sido víctima de operaciones fraudulentas mediante el uso ilícito de su tarjeta de crédito y cuenta corriente, que significaron para ella una pérdida injustificada de sus fondos, tras los reiterados requerimientos efectuados ante la institución financiera, ésta no ha procedido, como la ley ordena, a la cancelación de los movimientos objetados ni a la restitución de los montos defraudados.

**Sexto:** Que será preciso, en consecuencia, analizar si ante la situación presuntamente constitutiva de fraude, denunciada ante el Banco por la afectada mediante los requerimientos que se individualizan en su recurso, la Institución Bancaria procedió conforme a la normativa vigente y que, sustancialmente, corresponde a las disposiciones de la Ley N° 21.234.-

Que, al efecto, el artículo 5° de la citada ley dispone expresamente en su inciso primero que: "El emisor deberá



*proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento."*

*A su turno, el artículo 1° de la citada ley, en lo que a este caso interesa, estatuye que: "Esta ley regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, en adelante conjuntamente, las "tarjetas de pago", emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile, en relación con el respectivo giro de emisión u operación de dichos instrumentos. También regula el régimen de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados, salvo disposición expresa en contrario.*

*Asimismo, se aplicará a los fraudes en transacciones electrónicas. Para efectos de esta ley, se entenderá por tales aquellas operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares, tales como instrucciones de cargo en cuentas propias para abonar cuentas de terceros, incluyendo pagos y cargos automáticos, transferencias electrónicas de fondos, avances en efectivo, giros de dinero en cajeros automáticos y demás operaciones electrónicas contempladas en el contrato de prestación de servicios financieros*



respectivo. Se comprenden dentro de este concepto las transacciones efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar dispuesto por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente.

Para efectos de esta ley, las tarjetas de pago y sistemas de transacciones electrónicas podrán designarse en forma conjunta como "medios de pago..".

**Séptimo:** Que, a la luz de las disposiciones transcritas, confrontadas con los hechos denunciados por la recurrente, se puede afirmar, sin lugar a duda, que en aquellos se ha configurado un fraude que ha afectado a la recurrente en atención a que terceros, utilizando ilícitamente los medios de pago contratados por la afectada con el Banco Estado, lograron una exacción ilícita de sus fondos mantenidos en cuenta corriente y cupos disponibles en su tarjeta de crédito.

Que habiendo sido puestos en conocimiento estos hechos del Banco recurrido, mediante los requerimientos ingresados con los N° 12931022, N° 13320673 y N° 13000425, aduciendo que en ellos no se configuraría un fraude cubierto por la Ley N° 21.234, no dio cumplimiento a la disposición de su artículo 5° indicando, equivocadamente, que en estos hechos no se denunció un robo o extravío, sin reparar que también se encuentran cubiertas las situaciones de engaño o fraude, como el que afectó a la recurrente; extraño resulta sin embargo, por decir lo menos, que ello no ocurrió respecto de todos los cargos denunciados, dando curso a la cancelación de uno de ellos por la suma de \$37.400.-, acogiendo el reclamo por la causal de fraude, resultando arbitrario y antojadizo que tratándose de las mismas circunstancias y hechos el Banco



hubiese rechazado el requerimiento por los otros productos y montos más altos de la defraudación denunciada. Que, al proceder de ese modo, ha reconocido implícitamente la vigencia de la Ley 21.234.- respecto del caso sub-lite.

**Octavo:** Que, así las cosas, ha quedado de manifiesto la actuación ilegal y arbitraria del Banco Estado, institución financiera que no acogió los requerimientos de la recurrente, negando lugar, parcialmente y en forma caprichosa, a la cancelación de los cargos y a la restitución de los fondos extraídos ilícitamente de sus cuentas por terceros no identificados, vulnerando con ello el derecho de propiedad que asiste a la recurrente, por lo que la acción de protección deberá ser acogida.

Por estas consideraciones y visto lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, se declara que, **SE ACOGE**, sin costas, el recurso de protección interpuesto por doña MILCA REBECA MOLINA HERRERA contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, institución que deberá, en el más breve plazo, proceder a la cancelación de los cargos provenientes del fraude que afectó a la recurrente y a la restitución de los fondos que corresponda.

Redacción a cargo del Ministro Señor Corona Alborno.

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.

Rol N° 201-2022 Protección



Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte de Apelaciones, integrada por los Ministros titulares señor Sergio Troncoso Espinoza, señor Iván Corona Albornoz y el abogado integrante señor Fernando Roco Pinto. *No firma el Ministro señor Corona, no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo de la causa, por estar haciendo uso de su feriado legal.*

En La Serena, a cuatro de abril de dos mil veintidós, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.



Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de La Serena integrada por Ministro Presidente Sergio Javier Troncoso E. y Abogado Integrante Fernando Sebastián Roco P. La Serena, cuatro de abril de dos mil veintidós.

En La Serena, a cuatro de abril de dos mil veintidós, 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 02 de abril de 2022, 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>