

Santiago, veinticinco de junio de dos mil veinticuatro.

Vistos:

En estos autos Rol Corte Suprema N° 38.128-2023, se ha conocido el recurso de queja deducido por el abogado Nicolás del Real Castillo, en representación de don José Manuel Infante Cobo, en contra de los integrantes de la Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, Ministros señor Fernando Carreño Ortega y señora María Loreto Gutiérrez Alvear y la Abogada Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida, por las faltas o abuso graves que han incurrido al dictar la sentencia de segundo grado, en los autos Rol N° 51.651-2019 del Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, caratulados “Infante con Banco Scotiabank Azul S.A.”, por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, confirmando íntegramente el fallo apelado que rechazó sus pretensiones.

Solicita, se acoja el recurso de queja y se deje sin efecto la sentencia recurrida y en su reemplazo, dicte otra que revoque el fallo apelado, haciendo lugar a la denuncia infraccional y demanda civil impetrada, con costas.

Informando los jueces recurridos al tenor del recurso, refirieron que la resolución dictada por la Corte de Apelaciones cumple con su obligación de fundamentar adecuadamente su decisión, expresando, sucintamente, los motivos de hecho y de derecho, y los antecedentes en que se basa la sentencia confirmatoria.

Encontrándose en estado, se trajeron los autos en relación.

Considerando:

Primero: Que el quejoso en su libelo recursivo, refiere que los recurridos, con falta grave y abuso, confirmaron la sentencia de primera instancia dictada por



el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, de fecha 23 de octubre de 2020, que rechazó la denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de Banco Scotiabank Azul S.A., por incumplimiento al deber de seguridad en el consumo, previsto en el artículo 23 de la Ley 19.496, con ocasión de las transacciones fraudulentas realizadas por terceros, en su cuenta corriente y tarjeta de crédito los días 22, 23, 24 y 25 de febrero de 2019, quienes vulneraron las medidas de seguridad informática dispuestas por el Banco, provocando que el Sr. Infante fuese víctima de un fraude de más de \$20.000.000.

Las faltas graves y abuso se verificaron con ocasión de una falsa apreciación de los antecedentes del proceso, atendido a que se encuentra acreditado en autos que: **(i)** el Banco no desplegó las medidas de seguridad que le exige la ley; **(ii)** se ha omitido deliberadamente por parte del tribunal de primera instancia y el tribunal de segunda instancia la prueba acompañada al proceso que da cuenta de las faltas a las medidas de seguridad por parte del Banco; y **(iii)** la Sentencia desconoce lo resuelto de manera uniforme por la Corte Suprema, en cuanto a que los bancos son responsables por las faltas en la seguridad al momento de realizar transacciones bancarias.

Además, esgrime que se ha vulnerado el principio de no contradicción por parte de los sentenciadores quienes afirman *“que no existe prueba alguna que acredite que las transferencias fueron efectivamente las primeras a las cuentas de terceros, sin que se hubieren realizado transferencias previas por montos menores, lo que podría haber sido acreditado acompañando la cartola de los movimientos de febrero de 2019 de la cuenta corriente”*, en circunstancias que



dicha cartola sí se acompañó, omitiendo su valoración, evidenciándose la contradicción en que incurrieron en su razonamiento y decisión.

Explica que el día 22 de febrero de 2019 recibió una llamada telefónica de una persona que se identificó como funcionario del Banco, señalando que con ocasión de la fusión del Banco, se estaba realizando la migración del sistema y aplicaciones del Banco BBVA al Banco Scotiabank, solicitando realizar una serie de acciones, recibiendo múltiples mensajes y correos electrónicos con una nueva clave de acceso a la página del banco, requiriéndosele eliminar la aplicación del Banco BBVA que mantenía en su celular, todo lo cual hizo, recibió un último correo electrónico en que se le indica que el proceso había terminado.

El día 25 de febrero siguiente, al ingresar a la página con su nueva clave, se percató que se habían realizado tres transferencias de \$5.000.000 cada una a terceros, compras con su tarjeta de crédito que no realizó y se registraba un abono a su cuenta corriente de un crédito de consumo de \$11.900.000 que no había solicitado. Agrega que el Banco Scotiabank sólo reversó las compras realizadas con su tarjeta de crédito, rechazando sus reclamos en todo lo demás.

Asegura que el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, incurriendo en una falsa apreciación de los antecedentes del proceso, decidió absolver al Banco Scotiabank de haber infringido el deber de seguridad en el consumo consagrado en la Ley del Consumidor, omitiendo analizar la prueba documental y testimonial acompañada en autos.

En efecto, el tribunal de primera instancia no tuvo en consideración todas las pruebas aportadas que da cuenta de las sucesivas fallas en los mecanismos de seguridad del Banco, omitiendo examinar la conducta desplegada por éste.



En primer lugar, el Banco permitió tres transferencias electrónicas de \$5.000.000.- cada una en un lapso de 15 minutos a dos destinatarios nuevos, y la última al día siguiente, en circunstancias que el Banco solo puede autorizar transferencias por montos de hasta \$300.000 a una cuenta nueva, y así consta en el correo electrónico en que la ejecutiva del Banco Yolanda Fabia Madariaga, tras ser consultada respecto del monto máximo de transferencia a un destinatario nuevo, así lo señala.

En segundo lugar, destaca que estas transferencias se llevaron a cabo burlando los sistemas de seguridad del Banco, mediante la modificación de dos destinatarios frecuentes del Sr. Infante. Así constan en los correos electrónicos por él recibidos que dan cuenta que habría realizado una transferencia de \$5.000.000.- a un número de cuenta del Banco BCI y dos cuentas iguales en el Banco Estado a nuevos destinatarios, cuyo nombre y correo electrónico corresponden al Sr Infante, pero el RUT y número de cuenta pertenecen a terceras personas.

En tercer lugar, señala que, para la realización de las referidas transferencias, se solicitó un crédito de \$11.990.000, a través de la cuenta corriente del Sr. Infante, quien tenía tan solo \$2.000 de saldo.

Asegura que los hechos descritos y probados, demuestran el actuar negligente por parte del Banco al (i) no advertir que las modificaciones a los destinatarios frecuentes en realidad correspondía a la introducción de nuevos destinatarios; (ii) permitir que las modificaciones realizadas a los destinatarios frecuentes fueran de tal manera que las convirtieron en nuevos destinatarios; y (iii)



que el banco no limitara al monto de \$300.000 que es aquel autorizado para una primera transferencia a un nuevo destinatario.

Añade que esas falsas apreciaciones del tribunal de primera instancia a los antecedentes del proceso, culminaron con un razonamiento y conclusiones erróneas que vulneran el principio de no contradicción, pues en el considerando 13° de la sentencia de primera instancia, que el fallo recurrido reproduce, se concluye que *“...no existe prueba alguna que acredite que ellas fueron efectivamente las primeras transferencias a las cuentas de terceros, sin que se hubieren realizado transferencias previas por montos menores, lo que podría haber sido acreditado acompañando la cartola de los movimientos del mes de febrero de 2019 de la cuenta corriente”*, en circunstancias que la cartola correspondiente al mes de febrero de 2019 sí fue acompañada.

Concluye que el tribunal de primera instancia omitió analizar la conducta desplegada por el Banco y resuelve en contra de la prueba acompañada, vulnerando gravemente el principio de no contradicción, incurriendo la sentencia impugnada en idénticas infracciones, limitándose únicamente a considerar que *“los argumentos esgrimidos en el recurso de apelación no logran tener la entidad para desvirtuar lo que viene decidido por el tribunal de primera instancia”*.

Solicita se acoja el recurso de queja, enmendando en todas sus partes la sentencia de segunda instancia que confirmó la dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, imponiendo las sanciones disciplinarias que correspondan.

Segundo: Que, en cumplimiento de lo ordenado por esta Corte, los jueces recurridos informaron que efectivamente con fecha 8 de marzo último, en causa



Rol Corte de Apelaciones N°2207-20, confirmaron la sentencia apelada de veintitrés de octubre de dos mil veinte, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de La Condes, en los autos Rol C-51651-19, por compartir sus fundamentos, agregando que lo expuesto en estrados por los abogados comparecientes y que los argumentos esgrimidos en el recurso de apelación no logran tener la entidad para desvirtuar lo que viene decidido por el tribunal a quo.

Tercero: Que el recurso de queja está regulado en el Título XVI del Código Orgánico de Tribunales, denominado “De la jurisdicción disciplinaria y de la inspección y vigilancia de los servicios judiciales”, y su párrafo primero, intitulado de “Las facultades disciplinarias”, contiene el artículo 545 que lo consagra como un medio de impugnación que tiene por exclusiva finalidad corregir las faltas o abusos graves cometidos en la dictación de sentencias definitivas e interlocutorias que ponga fin al juicio o haga imposible su continuación, que no sean susceptibles de recurso alguno, ordinario o extraordinario.

Cuarto: Que, para un adecuado escrutinio de las objeciones planteadas en el recurso en examen, es preciso tener presente que, según se desprende de las piezas principales del proceso en el que incide, no resultó controvertido entre las partes o fueron hechos que se han tenido por acreditados por la judicatura del fondo, los siguientes:

1. Entre las partes existe un contrato de cuenta corriente bancaria.
2. El día 23 de febrero de 2019, el Banco efectuó un abono a la cuenta corriente de José Manuel Infante Cobo, por la suma de \$11.990.000 por un crédito de consumo que no fue solicitado por él y se efectuaron compras con su tarjeta de crédito y transferencias de dinero desde su cuenta corriente a terceros, las que no



fueron autorizadas por él, y cuyo monto ascendió, en lo que a transferencias electrónicas se refiere, a la suma de \$15.000.000 (Considerando 8°).

3. EL Sr. Infante Cobos fue objeto de un fraude, perpetrado por antisociales (sic) quienes accedieron a la cuenta corriente y tarjeta de crédito del Banco denunciado y que permitieron las compras y transacciones objetadas, hecho que tuvo su origen en el engaño del que fue víctima, mediante una estafa telefónica, en la que realizó una serie de acciones solicitadas, entre ellas la eliminación de la aplicación del Banco BBVA que tenía en su celular y entrega de claves y que, en el tiempo que medio entre la llamada telefónica del supuesto funcionario del Banco (22 de febrero) y el bloqueo de las tarjetas y aviso al Banco (25 de febrero), se realizaron 3 transacciones por \$5.000.000 cada una a terceros, diversas compras con sus tarjetas de crédito Visa y Mastercard, y la solicitud de un crédito de consumo por \$11.990.000 que fue abonado en su cuenta corriente (Considerando 10°).

4. El detalle de las transacciones fraudulentas, es el siguiente:

a) El día 23 de febrero de 2019, se abonó a la cuenta corriente del Sr. Infante Cobo, la suma de \$11.990.000 producto de un crédito de consumo que le fue otorgado por el Banco Scotiabank, movimiento que fue comunicado al cuentacorrentista por correo electrónico de fecha 26 de febrero siguiente.

b) El 23 de febrero de 2019, a las 23:49:18 horas, se registra la transferencia de fondos por \$5.000.000, al destinatario Alejandro Erpel Cortés, Rut 18.944.535-0, cuenta N°61992674 del Banco de Crédito e Inversiones, email alejandro.erpelrtes@gmail.com.



c) El 24 de febrero de 2019, a las 00:05:44 horas, se registra la transferencia de fondos por \$5.000.000, al destinatario José Manuel Infante, Rut 16.543.984-8, cuenta N° 13370498274 del Banco Estado de Chile, email jmiante.c@gmail.com.

d) El día 25 de febrero de 2019, se registra una transferencia de fondos por \$5.000.000, al destinatario Rut 16.543.984-8 del Banco Estado de Chile.

5. El Banco Scotiabank S.A., al realizar una investigación del caso, pudo establecer que las transacciones se realizaron a través de un móvil por delincuentes (sic), utilizando la autenticación correcta al ingresar con el rut y clave de acceso al sitio privado; que las transacciones fueron aprobadas a través del aplicativo BBVA Pass, el cual fue enrolado el día anterior al fraude, enrolamiento que se había efectuado con clave de tarjeta de coordenadas y mensaje de texto enviado al número de teléfono seguro registrado [por el cliente] en el Banco. Se registra que el denunciante (Sr. Infante Cobo) recibió cuatro mensajes de texto para el cambio de clave de sitio privado del Banco para el enrolamiento a los sitios privados BBVA Pass y para el enrolamiento de Wallet; que las transacciones se realizaron desde una dirección IP no habitual del cliente y no se pudieron retener los montos por cuantos estos fueron extraídos del Banco.

6. Como respuesta al reclamo presentado ante el SERNAC, con fecha 11 de julio de 2019 el Banco Scotiabank informó *“Dada la investigación realizada, se presume la existencia de un virus llamado malware en el computador del cliente, que permite que en cada ingreso a las páginas de un Banco, lo detecte, obteniendo datos y permitiendo efectuar algunas operaciones, las cuales se*



concretan al momento que el cliente ingresa sus claves, donde le permite al hacker realizar la operación.”

Quinto: Que, en consideración a esos hechos, la judicatura de primer grado, que la sentencia recurrida confirma, en el considerando 11°, estimó: “...el deber de custodia y cuidado de las claves y datos para tener acceso a los productos bancarios, a fin, precisamente, de evitar ser sujeto de fraudes, corresponde al cliente contratante de dichos productos, y que, en el caso de autos, el denunciante no cumplió con dicho deber al entregar sus datos vía telefónica, no obstante, ser de público conocimiento los peligros que ello conlleva, y advertirse por distintos medios de comunicación y redes sociales, advertencias respecto a que los Banco nunca solicitan claves telefónicas, y como le fuera advertido por el Banco al denunciante en mensajes de texto enviados el día 22 de febrero de 2019 y que se encuentran acompañados a fs. 128 de autos.”

Luego, en el considerando 12°, agrega: “... en lo que respecta al actuar del Banco denunciado en el caso de autos, no se advierte en él una conducta negligente en cuanto a la seguridad en la prestación del servicio en lo que a los sistemas de seguridad de acceso a la cuenta corriente y tarjetas de crédito del denunciante se refiere, ya que el acceso que terceros tuvieron a dichos productos, no se produjo por un mal funcionamiento de los sistemas tecnológicos existentes o por la manipulación fraudulenta de éstos, sino que por el engaño del que habría sido víctima el denunciante. Asimismo, consta en autos que, de todas las transferencias y movimientos de su cuenta corriente fueron debidamente informadas en tiempo y forma, a su correo electrónico, tal como dan cuenta los mails acompañados a fs. 56 y siguientes por el propio denunciante”.



Finalmente, en el considerando 13° de la misma sentencia, concluye: “... respecto a la alegación formulada por el denunciante en cuanto a que el Banco denunciado no habría dado cumplimiento a su obligación de no permitir transferir, cuanto se trata de la primera transferencia a una cuenta de terceros, una suma superior a los \$300.000, ya que en su caso habría permitido la transferencia de montos muy superiores (\$5.000.000), esta sentenciadora no la puede acoger, por cuanto no existe prueba alguna que acredite que ellas fueron efectivamente las primeras transferencias a las cuentas de terceros, sin que se hubieren realizado transferencias previas por montos menores, lo que podría haber sido acreditado acompañando la cartola de los movimientos del mes de febrero de 2019 de la cuenta corriente”.

Sexto: Que la Corte de Apelaciones confirmó la sentencia de primera instancia, estimando que: “Atendido el mérito de los antecedentes, lo expuesto en estrados por los comparecientes y que los argumentos esgrimidos en el recurso de apelación no logran tener la entidad para desvirtuar lo que viene decidido por el tribunal a quo”.

Séptimo: Que, como es sabido, el contrato de cuenta corriente bancaria constituye una especie de depósito respecto de un bien eminentemente fungible, que es de cargo del depositario el riesgo de pérdida de la cosa depositada durante la vigencia de la convención. Asimismo, resulta relevante analizar si los eventos que originaron las transferencias cuestionadas han tenido como única causa, el actuar del cuentacorrentista o si, por el contrario, existen antecedentes que demuestren la ocurrencia de hechos que permitan asentar, un incumplimiento de las obligaciones de resguardo y seguridad que recaen en la institución bancaria



respectiva, al no adoptar las medidas de resguardo para detectar e impedir los fraudes cibernéticos.

Octavo: Que, en este orden de consideraciones, se debe tener presente que la variedad de las formas en las que se vulneran los sistemas de seguridad y la dificultad probatoria inmediata, obligan a la judicatura en acciones como las planteadas a realizar un juicio acerca de indicios sobre la ocurrencia de los hechos y confrontar aquellos con las normas que determinan las obligaciones de seguridad de las instituciones bancarias.

Así, para el caso de transferencias electrónicas, el Capítulo 1-7, punto 4.2, de la Recopilación de normas de la Superintendencia de Bancos, actual Comisión para el Mercado Financiero, indica que: *“Los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociados al cliente.*

Estos sistemas o mecanismos deberán permitir tener una vista integral y oportuna de las operaciones del cliente, del no cliente (por ejemplo, en los intentos de acceso), de los puntos de acceso (por ejemplo direcciones IP, Cajero Automático u otros), hacer el seguimiento y correlacionar eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos se cometen, modus operandi, y puntos de compromisos, entre otros.”



Noveno: Que es importante señalar que la entidad crediticia denunciada no controvertió que efectivamente el banco tiene la aplicación denominada “Scotiabank Azul Pass”, que permite realizar transferencias y pagos sin necesidad de utilizar su tarjeta de coordenadas. Asimismo, consta en estos antecedentes, que la institución financiera envió al actor un correo electrónico en que le informa el enrolamiento exitoso de acceso de la aplicación en referencia.

Lo anterior reviste la máxima relevancia, toda vez que la sentencia impugnada reprocha al actor haber entregado su clave a terceros vía telefónica; sin embargo, ni el actor ni el Banco Scotiabank señaló aquello, por el contrario, refirió que el banco envió un mensaje de texto telefónico con una nueva clave de acceso a la página, para la activación de la aplicación Scotiabank Azul Pass, lo que realizó, modificando su clave de acceso. Finalmente, la operación fue exitosa, en tanto le llegó un correo que emana de la institución bancaria, cuestión no desconocida por ésta, que así lo informó.

Pues bien, en este punto del análisis, la sentencia de primer grado, confirmada por el fallo impugnado, sustenta su decisión en que el actor no habría cumplido su deber de custodia y cuidado de las claves y datos para acceder a los productos bancarios, en que el ahora quejoso habría “*entregado sus datos vía telefónica*”, permitiendo que terceros accedieran a sus productos financieros; empero, tal circunstancia se opone a lo reconocido por el propio Banco Scotiabank, ni implica aceptar que sus dineros o actividades bancarias queden desprotegidas, menos aún que el banco se libere del cumplimiento de la obligación de seguridad que debe cumplir en relación a la custodia de los dineros que se depositan en la cuenta corriente.



Así, si el proceso de instalación de la aplicación “Scotiabank Azul Pass” fue aprovechado por terceros para efectos de obtener las claves del actor, es una cuestión que incumbe exclusivamente al banco recurrido, toda vez que es su obligación adoptar todos los resguardos que sean necesarios para impedirlo, sin que hayan acompañado al proceso antecedente alguno que permita concluir que cumplió con aquello.

Decimo: Que, asentado lo anterior, se debe precisar que, en el caso de autos, es posible avizorar que el banco fue objeto de dos fraudes. El primero se relaciona con el otorgamiento de un crédito de consumo, que fue otorgado el sábado 23 de febrero de 2019, circunstancia que por sí sola es sospechosa, comunicando su otorgamiento al cuentacorrentista recién el martes 26 de febrero siguiente. Si el banco recurrido tiene por política entregar este tipo de créditos *on line*, a cualquier hora del día, debe asumir los riesgos que aquello entraña, debiendo destacar que no acompañó antecedente alguno al proceso que permita respaldar la circunstancia de haber requerido el actor el referido crédito, elemento de juicio que los sentenciadores del fondo debieron ponderar y que pasaron completamente por alto.

Ahora bien, depositados en la cuenta corriente del quejoso los dineros correspondientes al referido crédito, el Banco Scotiabank Azul S.A. no negó que, en un breve espacio de tiempo se realizaron tres transferencias que implicaron el giro total de los dineros entregados en virtud del crédito de consumo recientemente otorgado y \$3.010.000 que estaban disponibles en su línea de crédito del cuentacorrentista, desde un número de IP no habitual del cliente. Es evidente, que tal situación debió activar las alertas de seguridad del Banco,



máxime si estas operaciones se realizaban sin claves de la tarjeta de coordenadas, en virtud de una aplicación cuya clave de acceso había sido activada recientemente.

Cabe destacar que la entidad bancaria tampoco acompañó antecedente probatorio de la investigación realizada en relación con el caso del quejoso, más allá del informe que contiene su dictamen, limitándose a sostener que existió una negligencia de aquél, empero, sin demostrar que efectivamente adoptó todos aquellos resguardos que, en su calidad de institución bancaria, estaba obligada a activar.

Undécimo: Que, aún más, las cuestionadas transferencias fueron realizadas utilizando como destinatarios a dos de ellos ya registradas por el actor con anterioridad, pero modificando el número de RUT y número de cuenta de destino, teniendo el Banco por válido que con la modificación de datos relevantes para la individualización de cualquier destinatario, como es precisamente el RUT, se le dispense el tratamiento de uno ya registrada, a pesar que el nuevo RUT ingresado no le corresponde, circunstancia que deja en evidencia la pasividad del Banco en el cumplimiento de su deber de seguridad, permitiendo que a través de la modificación de un dato relevante relacionado con la identidad de un destinatario registrado, como son el número de Rut, se soslaye el límite máximo de \$300.000 de la primera transferencia electrónica realizada, que la misma entidad bancaria se ha impuesto como mecanismo de seguridad, incumpliendo su deber de seguridad en la prestación de sus servicios financieros que causalmente se relaciona con las tres transferencias realizadas de \$5.000.000 cada una, en un breve plazo, desde la cuenta corriente del quejoso.



Duodécimo: Que, en las condiciones descritas, el banco recurrido no pudo excepcionarse de haberse hecho cargo del pasivo que generó en el patrimonio del quejoso, dado que no acreditó, estando en posición de hacerlo, que el siniestro ocurrió exclusivamente con ocasión del descuido del cuentacorrentista y no por el aprovechamiento de las debilidades del resguardo de la información antes evidenciadas, como tampoco acreditó que en el espacio de ejecución de tales transacciones, adoptó todas las providencias que permitieran establecer que las mismas respondían a un patrón de conducta de su cliente al tratarse de transacciones regulares.

En este contexto, se debe enfatizar que las obligaciones de monitoreo y control de fraudes recaen expresamente en la entidad bancaria, donde los patrones de conducta del cliente son elementos de juicio para la determinación de una operación engañosa, cuestión que, como se señaló, no fue informada en detalle por el Banco Scotiabank Azul S.A..

Décimo tercero: Que, las consideraciones antes anotadas, no fueron advertidas por los jueces del fondo, quienes desatendiendo el mérito de los hechos del proceso asentados en ella misma y los no discutidos por las partes, descartaron la responsabilidad infraccional denunciada respecto del Banco Scotiabank Azul S.A., por incumplimiento al deber de seguridad en el consumo, establecido en el artículo 3 literal d) de la Ley N°19.496, limitando el análisis al enrolamiento y activación Scotiabank Azul Pass que el quejoso realizó con una clave proporcionada por terceros, irregularmente, con la que éstos accedieron en forma fraudulenta a sus productos bancarios, pero omitieron examinar la conducta desplegada por la entidad bancaria denunciada a partir de ello, quien a pesar de



recaer en ésta el deber de resguardo de los fondos depositados y contar con las herramientas informáticas idóneas para pesquisar operaciones sospechosas, otorgó un crédito de consumo en forma digital y permitió la realización de tres transferencias electrónicas por \$5.000.000 cada una, las que resultan operaciones no habituales para el cliente, desde un número de IP no utilizado por éste, permitiendo soslayar el límite máximo de trasferencias a destinatarios no registrados, con la modificación del RUT y número de cuenta de quienes sí lo estaba; configurándose de esa manera la falta o abuso grave denunciada en el recurso de queja, puesto que con ello se ha impuesto al quejoso asumir el perjuicio económico, trasladando los efectos del fraude bancario a éste, desatendiendo las obligaciones de resguardo que pesan sobre las entidades financieras, y particularmente el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, afectando directamente el patrimonio del recurrente.

Décimo Cuarto: Que en consecuencia, se hará lugar al recurso de queja deducido contra los Ministros y Abogada Integrante de la Corte de Apelaciones de Santiago, invalidando la sentencia impugnada y dictando en su reemplazo una que revoque la de primer grado, condenando a la denunciada conforme lo previsto con los artículos 3 letra b) y 24 de la Ley N° 19.496, imponiendo una multa a beneficio fiscal en el quantum que se dirá en lo resolutivo, por estimar que ella resulta proporcional a la infracción constatada.

Décimo Quinto: Que, además, se hará lugar parcialmente a la demanda civil deducida por el quejoso, condenándose a Banco Scotiabank Azul S.A. a pagar a José Manuel Infante Cobo, con concepto de daño emergente, la suma de \$15.000.000, que corresponde al monto transferido desde su cuenta corriente, los



días 23, 24 y 25 de febrero de 2019, debidamente reajustada conforme a la variación que experimente el índice de precios al consumidor desde la fecha de los hechos hasta su efectivo pago, más los intereses pagados por el actor al Banco demandando con ocasión del crédito de consumo irregularmente otorgado el día 23 de febrero de 2019, así como los intereses que el actor pagó al Banco con ocasión de la utilización de su línea de crédito con las que se realizaron las aludidas transferencias.

Décimo Sexto: Que, en cuanto al daño moral demandado, habiéndose establecido el incumplimiento al deber de seguridad de la demandada, y estando acreditado en autos que el demandante debió recurrir a diversas instancias para resarcir el detrimento patrimonial generado por la infracción constatada, entre ellos, la presentación de diversos reclamos ante el Banco Scotiabank Azul S.A. y el Sernac, todas las que no prosperaron, lo que se ve corroborado además con el Informe del Psicólogo Gabriel Tapia Cárdenas, extendido el 18 de noviembre de 2019, que da cuenta que el actor padece de Trastorno de Estrés Postraumático producto a los hechos objeto de la litis, no objetado de contrario, se accederá parcialmente al daño moral demandado, regulando éste prudencialmente, atento al mérito de los antecedentes, en la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos), suma que deberá ser pagada más los reajustes e intereses corrientes para operaciones reajustables, ambos contados desde la fecha de notificación del presente fallo y hasta el pago efectivo.

Décimo Séptimo: Que no se condenará en costas al Banco demandado, por no haber sido totalmente vencido.



Por estas consideraciones y conforme lo dispone el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **SE ACOGE** el recurso de queja deducido en contra de los integrantes de la Corte de Apelaciones de Santiago, Ministros señor Fernando Carreño Ortega y señora María Loreto Gutiérrez Alvear y la Abogada Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida, por haber dictado con falta o abuso la sentencia de ocho de marzo de dos mil veintitrés, y, en consecuencia, se la deja sin efecto y se decide, conforme lo previamente razonado, que **SE REVOCA** la sentencia apelada de veintitrés de octubre de dos mil veinte, dictada en los autos Rol 51.651-7-2019 del Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, disponiendo que:

I. SE CONDENA al Banco Scotiabank Azul S.A. **al pago de una Multa** a beneficio fiscal de **diez (10) Unidades Tributarias Mensuales**, por infracción al deber de seguridad en los servicios financieros que provee a su cliente José Manuel Infante Cobo, previsto en el artículo 3 letra d) de la Ley N°19.496 que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

II. SE ACOGE la demanda civil interpuesta por José Manuel Infante Cobo en contra del Banco Scotiabank Azul S.A., por lo que se condena al Banco demandado a pagar al actor, por concepto de daño emergente, la suma de **quince millones de pesos (\$15.000.000)**, monto que deberá ser reajustado conforme a la variación que experimente el índice de precios al consumidor, desde la fecha en que ese monto fue transferido desde su cuenta corriente, los días 23, 24 y 25 de febrero de 2019, hasta su efectivo pago; más los intereses pagados por el actor al Banco demandando, con ocasión del crédito de consumo irregularmente otorgado el día 23 de febrero de 2019, y los intereses pagados por el demandante



al Banco con ocasión de la utilización de su línea de crédito con el que se realizaron las aludidas transferencias.

III. Se condena al Banco Scotiabank Azul S.A., además, a pagar al actor la suma de **un millón de pesos (\$1.000.000)** por concepto de daño moral, monto que deberá ser pagado más los reajustes e intereses corrientes para operaciones reajustables, ambos contados desde la fecha de notificación del presente fallo y hasta el pago efectivo.

IV. Que cada parte pagará sus costas.

No se dispone la remisión de estos antecedentes al Pleno de este Tribunal, por tratarse de un asunto en que la inobservancia constatada no puede ser estimada como una falta o abuso que amerite disponer una medida de carácter disciplinario.

Se previene que el Ministro Sr. Llanos estuvo por rechazar el recurso de queja deducido por estimar que no se ha incurrido en una falta de abuso grave, sino solo distinta apreciación jurídica de los antecedentes del proceso. Sin embargo, estuvo por ejercer las facultades oficinas de esta Corte, anular de oficio la sentencia de segundo grado y dictar otra en su reemplazo que revoque lo decidido por la judicatura de primer grado, en virtud de los mismos fundamentos expresados por la decisión de mayoría.

Acordado con el voto en contra del Ministro Sr. Matus, quien estuvo por rechazar el recurso de queja impetrado, desde que no advierten falta o abuso grave en lo resuelto por los recurridos, atendidos los hechos que estimaron probados y la legislación aplicable.



Regístrese y agréguese copia autorizada de esta resolución al proceso Rol N° 2.207-2020 de la Corte de Apelaciones de Santiago y Rol N° 51.651-2019, seguido ante el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes. Hecho, archívese.

Rol N° 38.128-2023

Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros Sres. Manuel Antonio Valderrama R., Leopoldo Llanos S. y Jean Pierre Matus A., Ministra Sra. María Cristina Gajardo H., y la Abogada Integrante Sra. Pía Tavorari G. No firman el Ministro Sr. Matus y la Abogada Integrante Sra. Tavorari, no obstante haber estado en la vista y en el acuerdo del fallo, por estar en comisión de servicios y ausente respectivamente.



En Santiago, a veinticinco de junio de dos mil veinticuatro, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

