

Jbl  
C.A. de Valparaíso

Valparaíso, cinco de mayo de dos mil veintiuno.

**VISTOS:**

A folio 1, comparece don Gustavo Quezada Valencia, abogado, en representación de doña Karin Gabriela Pérez Barraza, dueña de casa, y recurre de protección en contra del Banco Estado, empresa del giro de su denominación, por el acto ilegal y arbitrario que consistiría en rechazar los reclamos interpuestos por su parte por el fraude bancario del cual fue víctima por actuaciones de terceros que le sustrajeron su tarjeta rut y realizaron transacciones por más de un millón de pesos, lo que transgredería su derecho de propiedad, establecido en el número 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Relata que es cliente del Banco Estado hace varios años y que ha cumplido siempre sus obligaciones. Refiere que el 18 de diciembre del 2020 cambió la tarjeta correspondiente a la cuenta rut de la cual es titular por una tarjeta con chip, informando al banco como correo electrónico de contacto el de su hija: [kiarallende564@gmail.com](mailto:kiarallende564@gmail.com), ya que ella le comunica toda la información del banco. Agrega que, al parecer, la funcionaria del banco digitó mal la dirección de la casilla electrónica, por la de [thiarallende564@gmail.com](mailto:thiarallende564@gmail.com). Indica que al momento del retiro de la tarjeta no se le informó sobre la forma de uso de ella, ni de la tecnología “EMV” que incorpora, ni tampoco se le informó por correo electrónico del recambio de la tarjeta, lo que sí ocurrió con la de su hija.

Explica que el jueves 11 de marzo, a eso de las 13.00 horas, tomó un bus de la locomoción colectiva, en el cual sufrió el robo de su tarjeta “cuentarut” así como también de su cédula de identidad. De ello dio cuenta a las 15.00 horas más o menos, cuando llegó a casa de su madre. De inmediato le pidió a su hija que bloqueara la tarjeta, ya que ella no sabía cómo hacerlo, lo que se hizo llamando al número 600 200 7000. Sin embargo, ya terceros habían hecho uso de ella, por un monto de \$1.000.650. Según lo informado por el banco al día siguiente, 12 de marzo, esta suma correspondía a dos giros por cajero automático, de \$200.000 cada uno; a una transferencia de fondos hecha por caja vecina, por \$200.000; a dos compras *on line* de la tienda “Funsport” por \$99.990 cada una; a dos compras *on line* en la tienda “The Line” por \$99.990 y \$99.980; a dos comisiones por giros en cajero automático por \$300 cada una y a una comisión por consulta de saldo de \$100.-. Todas ellas habrían sido realizadas entre las 14:24 horas y las 15:34 horas del día 11 de marzo de 2021, pero quedando plasmadas en la cartola correspondiente al 12 de marzo de 2021.



Además de haber solicitado el bloqueo de la tarjeta, doña Karin Gabriela Pérez Barraza realizó una denuncia ante la Quinta Comisaría de Carabineros de Viña del Mar y efectuó también dos reclamos al banco los días 11 y 12 de marzo del 2021.

Sin embargo, el banco recurrido rechazó ambos reclamos los días 12 y 16 de marzo, respectivamente, indicando que la tarjeta de la recurrente contaría con un sistema EMV, que contendría un complejo procedimiento de almacenamiento de datos, procesador y *software* propios. Lo anterior, según señala, generaría un código único para cada transacción, el cual no podría ser reutilizado. Dicha criptografía impediría su clonación, permitiendo solamente la efectividad de la transacción con la tarjeta con chip físico y su contraseña, elementos que serían de completa responsabilidad de la tarjetahabiente.

Indica la recurrente que, de esta manera, el banco atribuyó a su sistema una supuesta inviolabilidad, lo que no sería efectivo, puesto que en la misma publicidad de este sistema se diría que es más seguro y disminuye la posibilidad de clonación, pero no sería infalible.

También refiere la recurrente que el banco no habría tenido en consideración su historial de compras, ya que sólo una de ellas fue por un monto de \$266.050 en “Homecenter” de Reñaca, el 9 de marzo de 2021, cuyo comprobante adjunta, pero que normalmente hacía solo compras de poco valor en el supermercado “Provimarket” y la fiambrería “Santa Ana” y solo para artículos del hogar.

Prosigue la recurrente indicando que el 18 de marzo de 2021 concurrió a una sucursal del Banco Estado de Viña del Mar, a pedir más información de las operaciones hechas con su tarjeta, pero el recurrido solo le entregó una cartola con la fecha y tipo de transacción, pero no se identificaba en ella el destinatario de la transferencias bancarias o más datos de las compras *on line*. Consultó por qué no le habían enviado correos electrónicos con el detalle de esas compras, informándose que lo habían hecho al correo [thiarallende564@gmail.com](mailto:thiarallende564@gmail.com) que no fue el que ella pidió registrar, lo que provocó la falta de información oportuna, transgrediendo así el artículo 4 inciso 3 de la Ley N° 21.234 y con ello la posibilidad de haber evitado una o más de las múltiples transacciones realizadas el mismo día. Por lo demás, dicho correo se requiere precisamente por seguridad cibernética, según lo informado por el mismo banco.

Afirma la recurrente que el rechazo por parte del banco a sus reclamos traspasa los efectos de un fraude bancario al titular de la cuenta rut, en circunstancias que ésta no ha incurrido en ninguna negligencia.

Refiere que el banco incurrió en múltiples arbitrariedades, atendida la poca información que le dio, lo cual evidencia que no investigó los hechos. En este sentido, indica que se hizo un giro por cajero automático en Santiago y otro en Valparaíso, con 7 minutos de diferencia, y ambos por el máximo diario, es decir, \$200.000. Luego se hizo una transferencia por una caja vecina en Santiago, nuevamente



por el máximo de \$200.000. No dio ninguna información de las compras hechas en tienda “FunSport” y “The Line”, en circunstancias que no cuenta con venta *on line*, es decir, fueron compras presenciales, tiendas que se encuentra en Viña del Mar. Luego se negó a informar y rebajar dos operaciones que corresponden a una sola repetida: N°1239948 y 1238980.

Indica además que de la manera expuesta, la recurrida habría vulnerado su derecho de propiedad sobre el dinero que mantenía en su cuenta rut y se refiere a sentencias dictadas por la Corte de Apelaciones de Santiago y Arica y de la corte Suprema, que acogieron recursos de protección relativos a este mismo tema.

Finaliza la recurrente pidiendo que se dejen sin efecto los rechazos a los reclamos efectuados por su parte al Banco Estado y se ordene restituirle la suma de \$1.000.650, eliminando las transacciones fraudulentas no efectuadas por ella, con condena en costas.

A folio 5 evacua informe el Banco Estado quien solicita el rechazo del recurso por las razones que indica.

En primer lugar señala que la recurrente no habría indicado el correo electrónico que ella afirma al banco, y no se habría percatado que el que designó no era el correcto, ya que no reclamó de la falta de comunicación de compras anteriores, incluida la de un monto elevado, de \$266.050.- que ella misma refiere en su recurso.

Niega que hayan sido vulnerados sus sistemas de seguridad, ya que habría verificado que ello no ocurrió y, por el contrario, estima que las transacciones fueron posibles porque la recurrente proporcionó sus claves de seguridad a terceros.

Agrega que si bien reconoce que el banco tiene obligaciones de seguridad respecto de los productos financieros que ofrece, ello no implicaría que pueda limitar la libertad que tienen sus clientes de hacer uso de los productos que el banco les otorga. Indica que el banco no tiene ninguna posibilidad de impedir que la actora entregue sus claves de seguridad a terceros, y que usadas no puede excusarse de su obligación que es efectuar la operación que el cliente requiere. Señala además que al no haber sido afectados sus sistemas de seguridad, las operaciones se deberían a responsabilidad de la cliente del banco.

Continúa narrando que, sin perjuicio de lo anterior, permanentemente informa a sus clientes sobre las maneras de evitar fraudes electrónicos, como que sus ejecutivos jamás pedirán información confidencial para operar en sus productos bancarios. Además, en su página *web* aparecería información sobre las formas de fraude más comunes actualmente.

En cuanto a la falta de información por parte del banco, indica que las transacciones realizadas por internet por la recurrente, aparecen en “Santiago Principal”, pero que ello no se referiría a una sucursal de Santiago.

En suma, concluye que se limitó a permitir unas operaciones electrónicas de fondos previa verificación de las claves indispensables



para su procedencia, las que la recurrente no ha acreditado que se hayan obtenido por vulneración de las medidas de seguridad.

Con estos antecedentes se trajeron los autos en relación.

**CONSIDERANDO:**

**Primero:** Que la acción de protección de garantías constitucionales establecida en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar y proteger los derechos que en esa misma disposición se enumeran, ello mediante la adopción de las medidas procedentes ante un acto u omisión arbitraria o ilegal que impida, amague o afecte estos derechos.

**Segundo:** Que, atendida la especial naturaleza de la acción de protección, para que pueda prosperar es necesario que quien la intente acredite la existencia de un derecho actual, indisputado y determinado y que se corresponda a uno de aquellos a que se refiere el artículo 20 de la Constitución Política de la República.

**Tercero:** Que, igualmente, para que una acción de protección pueda ser acogida, es menester que los hechos en que se hace consistir la arbitrariedad o ilegalidad estén comprobados, y que con ellos se genere una perturbación, privación o amenaza evidente a los derechos que la Constitución protege.

**Cuarto:** Que, entonces, para otorgar una adecuada cautela por esta vía extraordinaria al derecho de propiedad que la recurrente estima amagado por la actuación de la recurrida, se requiere determinar, previamente, si la pretendida sustracción de los fondos aducida en el recurso lesiona de manera indisputada su derecho de dominio sobre ellos, y si esto, indiscutidamente, tiene su origen en su deficiente actuar del banco, al no haber adoptado las medidas de seguridad suficientes para evitar el fraude que le despojó de una importante suma de dinero, o le generó un pasivo, a través de diferentes operaciones que burlaron las medidas de seguridad que debieron disponerse para estos efectos.

**Quinto:** Que debe recordarse que la Ley N° 20.009 de 2005, modificada por la Ley N° 21.234 de 2020, estableció un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude. De acuerdo a su artículo 6, los emisores de tarjetas de pago deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos, entre las que se cuentan: (i) la implementación de sistemas de monitoreo que tengan como objetivo detectar las operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del usuario titular de la tarjeta; (ii) la creación de procedimientos internos para gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de monitoreo, e (iii) identificar patrones de potenciales fraudes, conforme las prácticas de la industria y recomendaciones, las que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.



**Sexto:** Que es un hecho no controvertido y asentado por la información del propio recurrido en la cartola bancaria de movimientos de la recurrente, que el 12 de marzo de 2021 se cargaron a la cuenta rut de aquélla, una serie de operaciones consecutivas, realizadas en escasos intervalos de tiempo, por compras y movimientos efectuados en diferentes establecimientos y que claramente rompen con el patrón de conducta histórico de la recurrente, acreditado éste con su cartola histórica. Tres de estas operaciones son por la suma de \$99.990.- cada una, y una por la cantidad de \$99.980.-. Otras tres operaciones corresponden a giros y transferencias por el máximo diario permitido de \$200.000.-. Todo esto realizado sin que pudiera detectarse por parte de la recurrida que se trataba de operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del usuario titular de la tarjeta, ni que existía un evidente y burdo patrón de potencial fraude en consideración, precisamente, a que se rompía con sus movimientos bancarios habituales, que eran operaciones próximas en el tiempo, con sumas idénticas, por los máximos permitidos y con objetivos disímiles.

**Séptimo:** Que, por otro lado, debe tenerse en cuenta que la recurrente denunció telefónicamente el robo de su tarjeta y carné de identidad a la recurrida el 11 de marzo sobre las 15.00 horas, y lo mismo hizo en carabineros según parte de la misma fecha. Sin embargo, a esas alturas ya se habían hecho las transacciones ya señaladas, con minutos de diferencia y por el máximo diario, sumando un total, incluidas las comisiones de \$1.000.650.-. Por otro lado, la recurrente ha acompañado antecedentes que le dan verosimilitud a sus desplazamientos el día de los hechos y de la única compra de algún mayor valor que realizó con anterioridad a las operaciones que objeta.

**Octavo:** Que, a juicio de estos sentenciadores, es evidente que lo descrito respecto del monto, momento, lugares y naturaleza de los cargos, era suficiente para activar las alertas de seguridad bancaria, cosa que no se ha acreditado que sucediera. Tampoco la recurrida acompañó antecedentes sobre una investigación realizada sobre el caso, limitándose a sostener que existió una negligencia de la recurrente, sin demostrar que efectivamente adoptó todos aquellos resguardos que, en su calidad de institución bancaria, estaba obligada a activar.

**Noveno:** Que, en efecto, según se desprende de los correos electrónicos del banco despachados a la recurrente y del informe enviado a esta Corte, el banco entiende que lo ocurrido es de exclusiva responsabilidad de su cliente, ya que estima que las transacciones fueron posibles porque ella habría proporcionado sus claves de seguridad a terceros, que el banco no tendría ninguna posibilidad de impedir que la actora entregue sus claves de seguridad a otras personas y que la recurrente no ha acreditado que estas claves se hayan obtenido con vulneración de las medidas de seguridad del banco.

**Décimo:** Que las afirmaciones de la recurrida pasan por sobre lo prevenido en los dos incisos finales del artículo 4 de la Ley N° 20.009, ya que en los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una



operación, como sucede en este caso, corresponderá al emisor de la tarjeta probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre. El solo registro de estas operaciones no basta para demostrar que ellas fueron autorizadas por el usuario, ni que éste haya actuado con culpa o descuido que le sean imputables. Aún más, si el recurrido, después de un procedimiento de investigación, hubiera llegado a la conclusión de que las operaciones fraudulentas se produjeron por culpa grave o dolo de la recurrida, pudo proceder en los términos establecidos en el inciso tercero del artículo 5 de la señalada ley, según el cual si el emisor de la tarjeta recopila antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, en los plazos indicados, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones procedentes. Sin embargo, según explicó la apoderada del recurrido en estrados, esto no ocurrió en este caso.

**Undécimo:** Que, así las cosas, el recurrido no puede desligarse de los cargos que se generaron en la cuenta rut de la recurrente y que objetivamente le provocaron una lesión en su patrimonio, dado que no acreditó, estando en posición y obligación de hacerlo, que los hechos sucedieron exclusivamente por descuido grave o dolo de la titular de la cuenta y no por el aprovechamiento de las falencias o insuficiencias en la protección de la cuenta afectada. Tampoco demostró que en el corto período de ejecución de tales transacciones se adoptaran todas las acciones que permitieran establecer que ellas escapaban al patrón de comportamiento de su cliente. Todo esto porque las obligaciones de monitoreo y control de fraudes bancarios corresponden al emisor de las tarjetas proporcionadas a sus clientes, en donde los patrones de conducta de ellos son importantes elementos de juicio para establecer si una operación es o no fraudulenta.

**Duodécimo:** Que, en consecuencia, a juicio de esta Corte se encuentra acreditada la existencia de un derecho de dominio de la recurrente sobre los fondos en su cuenta rut, así como las actuaciones y omisiones del Banco Estado que implican una perturbación, privación o amenaza a dicho derecho, por lo que cabe calificar el comportamiento de la recurrida como ilegal y lesivo del derecho de dominio que el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República asegura a la recurrente, al trasladarle a ella los perjuicios derivados del fraude bancario y disminuir su patrimonio en \$1.000.650.-, por lo que corresponde acoger el presente arbitrio constitucional.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre la materia, se declara que **se acoge, sin costas**, el recurso de protección deducido por doña Karin Gabriela Pérez Barraza en contra de Banco Estado, debiendo éste eliminar todas las transacciones fraudulentas registradas en su cartola bancaria el día 12 de marzo de 2021 a las que se refiere este



recurso, por la suma de \$1.000.650.-, y que corresponde a la sumatoria de todos los montos cargados indebidamente a la cuenta rut de la recurrente, y que le debe ser reintegrada.

Regístrese, notifíquese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Redactada por el abogado integrante Sr. Fabián Elorriaga De Bonis.

**N°Protección-5563-2021.**

Pronunciada por la **Segunda Sala** de la Iltna. Corte de Apelaciones de Valparaíso, integrada por el Ministro Titular Sr. Jaime Arancibia Pinto, la Ministra Suplente Sra. Roxana Valenzuela Reyes y por el Abogado Integrante Sr. Fabián Elorriaga De Bonis.



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Valparaíso integrada por Ministro Jaime Patricio Alejandro Arancibia P., Ministra Suplente Roxana Matilde Valenzuela R. y Abogado Integrante Fabian Elorriaga D. Valparaíso, cinco de mayo de dos mil veintiuno.

En Valparaíso, a cinco de mayo de dos mil veintiuno, 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 04 de abril de 2021, 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>