

Corte Suprema, 25 de Junio de 2024

Infante contra Scotiabank S.A.

Rol N°	38128-2023
Recurso	Queja
Resultado	Acogido
Voces	Acción de interés individual, recurso de queja, seguridad en el consumo, fraude bancario, daño moral
Normativa relevante	Artículos 3 letra b) y d), 23 y 24 de la Ley 19.496, 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales

Resumen

El actor demanda indemnización de perjuicios en juicio civil mediante acción individual al Banco Scotiabank S.A. en su calidad de prestadora de servicios por un supuesto incumplimiento contractual e infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. En una primera instancia, el Tercer Juzgado de Policía Local de las Condes, rechazó las pretensiones del demandante, a raíz de que infringió el deber de custodia de sus datos personales y de seguridad otorgados por el Banco.

A partir de lo establecido por el Tribunal en la Primera Instancia, la Corte de Apelaciones de Santiago confirma la sentencia en el recurso de apelación interpuesto, esto para confirmar los fundamentos en primera instancia, ya que el recurso de apelación no logra suficiente fuerza para desvirtuar lo que ha decidido el Juzgado de Policía Local.

En consecuencia la parte demandante entabla un recurso de queja para dejar sin efecto la sentencia de la Corte de Apelaciones y para dictar otra que revoque lo anteriormente establecido, ya que según la recurrente contraviene el principio de no contradicción sobre los medios de prueba que se habrían omitido lo que no habría permitido que el consumidor pudiera defenderse adecuadamente.

Hechos

“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:

- A) Entre las partes existe un contrato de cuenta corriente bancaria.
- B) 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.
- C) 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 medie 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.

- D) 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.
- E) 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.”

Cuestión jurídica

“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.”

Decisión

“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.

DÉCIMO: 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 vía 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 soslayar 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 transferencias 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 demandado 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 accede 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.

VOTO DISIDENTE: 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 sólo 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.

VOTO DISIDENTE: 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.

Comentario

En este caso la Corte Suprema realiza un análisis sobre la procedencia del recurso de queja impetrado por la parte denunciante, esto en razón del artículo 545 del Código Orgánico de Tribunales, además de las normas del Título XIX del mismo cuerpo normativo. En este sentido los jueces dan cuenta de la imputabilidad al Banco conforme a su responsabilidad en la precaución que debe de contemplar un servicio de tipo financiero en casos extraordinarios, lo que no es apreciable en los hechos anteriormente descritos, manifestándose en la facilidad de vulneración del límite de transacciones a nuevos destinatarios efectuado por los antisociales.

Esta resolución permite evidenciar la importancia de un correcto análisis de los hechos dentro de una sentencia, al igual que la apreciación de los medios de prueba que sustentan las pretensiones de cada parte que se hacen valer en ella. Se puede considerar relevante la decisión tomada por la Corte, debido a que acogió una sentencia que protege al consumidor frente a situaciones de fraude bancario, situaciones que han ido en aumento, por lo que es vital velar por la seguridad del consumidor en estas situaciones de injusto, donde los bancos que otorgan el servicio deben tener la responsabilidad de cumplir con el deber de protección frente a estos casos que son cada vez más concurrentes, por lo que es vital que los jueces contemplen aquellos detalles relevantes dentro de los hechos para otorgar una sentencia de forma correcta y justa.

En base a lo anterior podemos concluir que, es trascendental que los proveedores de servicios, cumplan efectivamente con los deberes de seguridad dentro de las prestaciones para proteger al consumidor frente a situaciones que están fuera de su dominio y establecer medidas aptas para procedimientos tan sustanciales como los comprendidos anteriormente.

Ficha elaborada por Bastián Farías.