C.A. de Concepción

shp

Concepción, dieciocho de junio de dos mil veinticinco.

VISTOS:

Comparece en la presente causa, recurso de protección Rol N° 1755-2025, doña Daniela Alejandra Velásquez Mora, trabajadora dependiente, cédula nacional de identidad N° 15.078.986-9, domiciliada en pasaje 5 número 472, Villa Mirador del Río, comuna de Chiguayante, quien presenta recurso de protección en contra de Banco Scotiabank, representado por su Gerente General don Diego Patricio Masola, ambos domiciliados para estos efectos en Calle Barros Arana 345, comuna de Concepción.

Funda el recurso en que el día 26 de febrero de 2025 fue víctima de un fraude bancario mediante el cual se realizaron cuatro transacciones internacionales no autorizadas por un monto total de USD 9.278,39 desde su tarjeta de crédito. Alega que el banco no activó protocolos de seguridad adecuados para prevenir este tipo de fraudes, vulnerando su derecho de propiedad y otras garantías constitucionales. Reclama que, a pesar de haber presentado el reclamo correspondiente, el banco se negó a devolver los fondos defraudados, lo que considera un acto arbitrario e ilegal, contrario a lo previsto por la Ley N° 20.009.

Estimas afectadas sus garantías constitucionales establecidas por los N° 1, N° 2 y N° 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, citando al efecto doctrina y jurisprudencia, y pide se restablezca el imperio del derecho, ordenando la cancelación de los cargos fraudulentos, la abstención de cobros y la eliminación de cualquier registro de morosidad asociado a las transacciones fraudulentas, de acuerdo con la Ley N° 20.009, con costas.

Informó el recurso don Manuel José Searle Risopatrón, abogado, por la recurrida Banco Scotiabank, solicitando, en síntesis, que se resuelva el rechazo, por cuanto en su concepto no han existido actuaciones u omisiones arbitrarias ni ilegales imputables al banco. Señala que las transacciones cuestionadas fueron realizadas utilizando

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: LZTDXXVPRKV

los elementos de seguridad requeridos, como clave 3D Secure, y que la responsabilidad del resguardo de dichos elementos recae exclusivamente en la recurrente. Además, argumenta que el recurso de protección no es la vía idónea para resolver conflictos contractuales.

Expone que por el banco se rechazó el reclamo interpuesto por la recurrente por cuanto e lo expuesto por ella misma, se concluye que las transacciones se efectuaron con información personal e intransferible, esto es, autorizadas mediante 3D Secure, lo que permite el intercambio de datos entre el comercio y el emisor de la tarjeta, siendo una tercera capa de seguridad en donde se le envía clave mediante SMS al celular seguro del cliente, la cual debe introducir en la página para poder confirmar la operación, además de ingresar los datos de la tarjeta como el PAN, CVV2 y fecha de vencimiento, permitiendo validar que la transacción está siendo realizada por el propietario de la tarjeta y de esta forma permitir compras más seguras. Así, estima corresponde recurrir a los procedimientos ordinarios establecidos en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Se trajeron los autos en relación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que el recurso de protección de garantías constitucionales, establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción constitucional excepcional y de urgencia, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se señalan, mediante la adopción de las medidas de resguardo que sean conducentes, ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, afecte, amague o perturbe el ejercicio de uno o más de aquellos derechos constitucionales.

SEGUNDO: Que es requisito indispensable para la plausibilidad de la acción de protección la verificación de un acto u omisión arbitrario o ilegal, esto es, un evento contrario a la ley según el concepto contenido en el artículo 1° del Código Civil, o bien un evento que sea arbitrario, es decir, producto del mero capricho o infundada voluntad de

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: LZTDXXVPRKV

quien incurre en él, y que provoque algunas de las consecuencias perniciosas que se han enunciado, afectando a una o más de las garantías constitucionales preexistentes expresamente protegidas por la Constitución.

TERCERO: Que en el caso presente, la acción cautelar se fundamenta en que el Banco recurrido se habría negado, con fecha 11 de marzo de 2025, a la solicitud de cancelación de los cargos estimados fraudulentos, lo que en concepto de la recurrente constituye un acto arbitrario e ilegal, desde que infundadamente se desliga de responsabilidad en los hechos, señalando que las transacciones fueron realizadas utilizando el sistema de seguridad del banco, a pesar de las diversas formas en las que se vulneran los sistemas de seguridad y la dificultad probatoria que existe para establecerlo.

CUARTO: Que, a su turno, el recurrido solicita el rechazo del recurso planteado, desde que la negativa a la cancelación de los cargos se debe a que las transacciones reclamadas no presentarían error, estimando fueron realizadas utilizando el sistema y claves secretas de la recurrente, cuyo resguardo es de su exclusiva responsabilidad. Concluye que no se ha cometido un acto u omisión arbitraria o ilegal por su parte, en términos tales que se afecte los derechos de la recurrente, dado que estima no existió irregularidad en las operaciones, atendido el sistema utilizado, y se entregó o digitaron las claves, indispensables para realizar las operaciones de que se trata.

QUINTO: Que así presentados los antecedentes, el asunto a resolver consiste primeramente en verificar si se ha incurrido por el Banco recurrido en una acción u omisión, para luego dilucidar si ésta es arbitraria o ilegal, y finalmente resolver si con ello se vulnera, afecta o amaga el ejercicio legítimo de alguno de los derechos constitucionales que previamente se han señalado por la recurrente, esto es, los contenidos en el N° 1, N° 2 y N° 24 del artículo 19 de la Constitución Política del Estado.

SEXTO: Que, con relación a lo anterior, cobra especial relevancia lo dispuesto en la Ley N° 20.009, que limita la responsabilidad de los

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: LZTDXXVPRKV

titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en casos de extravío, hurto, robo o fraude. En particular, el artículo 5 bis de dicha ley establece que el emisor podrá suspender la cancelación de cargos y/o la restitución de los fondos cuando existan antecedentes suficientes de dolo o culpa grave por parte del usuario, debiendo informar al usuario los fundamentos que justifican dicha suspensión.

SÉPTIMO: Que, en la especie, la negativa del banco a cancelar los cargos fraudulentos, a pesar de los reclamos presentados por la recurrente, constituye un acto arbitrario e ilegal, al no ajustarse a las disposiciones de los artículos 5 y 5 bis de la Ley N° 20.009, con las modificaciones de las leyes N° 21.234 y 21.673, ni a los deberes de seguridad y protección que le incumben, como entidad financiera. En particular, hasta el momento el banco no ha fundado, ni menos acreditado suficientemente la existencia de dolo o culpa grave por parte de la recurrente, ni ha fundamentado adecuadamente su decisión, vulnerando con ello el derecho de propiedad de la recurrente y su derecho a la igualdad ante la ley. Lo anterior, sin perjuicio de otros derechos de la entidad financiera, contenidos en la misma o en diversa normativa.

OCTAVO: Que, en consecuencia, por las razones referidas, obran suficientes antecedentes para establecer -en esta sede cautelar- los sucesos que motivan el recurso y que específicamente se le atribuyen al recurrido, circunstancias todas que hacen aplicable al caso la normativa contenida en la Ley N° 20.009, y sin que Banco Scotiabank haya procedido de conformidad a la misma, no cabe sino concluir que la negativa a la cancelación de los cargos realizados a la usuaria constituye un acto arbitrario e ilegal, que debe ser enmendado por la presente vía cautelar, al conculcar en perjuicio de doña Daniela Alejandra Velásquez Mora las garantías constitucionales establecidas por el artículo 19 N° 1, N° 2 y N° 24 de la Constitución Política de la República.

Por estas consideraciones, normas legales citadas, artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: LZTDXXVPRKV

Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, SE ACOGE, sin costas, el recurso de protección presentado por doña Daniela Alejandra Velásquez Mora, en contra de Banco Scotiabank, sólo en cuanto el banco recurrido deberá proceder a la cancelación de los cargos reclamados de la tarjeta de crédito de la recurrente, de conformidad al artículo 5 de la ley N° 20.009, hasta el umbral mencionado en aquella norma, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente sentencia, así como abstenerse del cobro de operaciones y/o realizar cargos en relación a las operaciones cuestionadas, eliminando cualquier registro de morosidad asociado a las mismas.

Regístrese, notifíquese y en su oportunidad archívese.

Redacción del Ministro Gonzalo Rojas Monje.

N°Protección-1755-2025.

Rodrigo Alberto Cerda San Martín
Ministro
Corte de Apelaciones
Dieciocho de junio de dos mil veinticinco
11:21 UTC-4

Gonzalo Luis Rojas Monje
Ministro
Corte de Apelaciones
Dieciocho de junio de dos mil veinticinco
11:41 UTC-4

Waldo Sergio Ortega Jarpa
Abogado
Corte de Apelaciones
Dieciocho de junio de dos mil veinticinco
12:08 UTC-4

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: LZTDXXVPRKV

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Concepción integrada por los Ministros (as) Rodrigo Cerda S., Gonzalo Rojas M. y Abogado Integrante Waldo Sergio Ortega J. Concepcion, dieciocho de junio de dos mil veinticinco.

En Concepcion, a dieciocho de junio de dos mil veinticinco, 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

Código: LZTDXXVPRKV