

C.A. de Santiago

Santiago, veintiuno de julio de dos mil veintiséis.

Vistos:

Comparece “A33 International SpA”, sociedad del giro de prevención de incendios, representada por Manuel de Quevedo González, quien deduce acción de protección en contra del Banco de Chile S.A., representada por su Gerente General Eduardo Ebensperger Orrego, por el acto que estima ilegal y arbitrario consistente en la negativa a restituir los fondos sustraídos mediante transferencias electrónicas fraudulentas desde su cuenta corriente, en la imputación de responsabilidad al cliente sin fundamento y la exclusión de la empresa del régimen de protección de la Ley N° 20.009, todo lo cual, a su juicio, vulnera las garantías instituidas en los numerales 2, 3 inciso quinto y 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Expone que la sociedad recurrente mantiene desde hace varios años una cuenta corriente en el Banco de Chile, utilizada de manera permanente para las operaciones propias de su giro. Señala que el día 14 de octubre de 2025, alrededor de las 19:00 horas, el actor comenzó a recibir múltiples llamadas desde números 600 que aparentaban provenir del Banco de Chile, en una de las cuales un individuo que se identificó como funcionario del banco le solicitó validar su dispositivo Digipass, bajo el pretexto de bloquear la cuenta de la empresa por un supuesto fraude. Ante la sospecha de tratarse de una estafa, interrumpió la comunicación y bloqueó los accesos a la cuenta, contactando alrededor de las 20 horas a la línea oficial de emergencias del banco (Fonobank), donde un ejecutivo le confirmó que no existían movimientos irregulares y que el bloqueo se había realizado correctamente.

Sin embargo, agrega, pese a haber cumplido con todas las instrucciones impartidas por el banco, entre las 06:20 y las 09:20 horas del día 15 de octubre de 2025 se efectuaron más de veinte transferencias electrónicas no reconocidas desde la cuenta, por un total aproximado de \$5.400.000, hacia cuentas de terceros desconocidos, entre ella “Carlos Cáceres” y “Juan Rojas”, que fueron creadas y eliminadas inmediatamente después de ejecutadas las operaciones. Frente a ello, interpuso objeción de cargos y requerimiento formal ante el Banco de Chile, acompañando los antecedentes del fraude y la denuncia policial respectiva. Pero con fecha 21



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

Código: TBJJCQEPJGX

de octubre de 2025, el banco le comunicó que no se había detectado vulneración en sus sistemas de seguridad, que las operaciones se habrían realizado mediante el uso de las claves secretas del cliente, y negó toda restitución, sosteniendo además que la Ley N° 20.009 no le resultaba aplicable por no ser considerado *consumidor* según la Ley N° 20.416, atendido que sus ventas anuales superan las 25.000 UF.

Releva que ante dicha respuesta, solicitó formalmente al Banco de Chile que entregara los registros técnicos de las operaciones fraudulentas, tales como direcciones IP, trazabilidad del Digipass, logs de acceso, geolocalización y método de autenticación, a fin de acreditar el origen externo del ataque, pero el banco se negó a proporcionarle dicha información y no reabrió la investigación.

Previo referencia a las garantías que estima afectadas, solicita que se declare ilegal y arbitrario el actuar del Banco de Chile, se ordene la restitución de la totalidad de los fondos sustraídos, más intereses y reajustes, y se adopten las medidas necesarias para restablecer el imperio del derecho.

Evacuando informe al tenor del recurso, comparece el Banco de Chile S.A., representado por el abogado Benjamín Jordán, quien solicita su rechazo. Expone, en primer lugar, que niega expresamente todos los hechos señalados por la recurrente. Sostiene que la pretensión planteada equivale a una verdadera condena o indemnización de perjuicios que debería ser materia de un procedimiento de lato conocimiento y no de una acción cautelar.

Argumenta que la propia actora en su relato señaló que lo contactó un supuesto ejecutivo del banco que le indicó que por estar cometiéndose un fraude debía proporcionarle las claves de su dispositivo Digipass para "*bloquear cuentas*", en circunstancias que lo que en realidad estaba haciendo la recurrente era aprobar transferencias bancarias, las cuales comprobó al día siguiente, cuando vio que se habrían realizado "*más de 20 transferencias no reconocidas*".

Postula que las disposiciones de la Ley N° 20.009 no son aplicables a la reclamante, por no calificar como *consumidor* en los términos de la Ley N° 19.496. Explica que "A33 International SpA" registra una facturación anual superior a 25.000 UF, lo que la clasifica como "mediana empresa" conforme



al artículo 2° de la Ley N° 20.416, quedando excluida de la categoría de *consumidor* según el artículo 9° del mismo cuerpo legal.

Subsidiariamente, sostiene que no existió actuación ilegal ni arbitraria, por cuanto las transacciones impugnadas fueron realizadas a través de la plataforma Banconexión, la cual permite transferencias masivas autorizadas con una sola clave dinámica generada por la aplicación Mipass, que el propio representante legal de la recurrente declaró mantener siempre en su poder, de modo que no ha existido vulneración de los sistemas de seguridad del banco, señalando al efecto que fue la propia reclamante quien proporcionó sus claves a un tercero en una llamada que aparentaba provenir de la institución bancaria.

Y teniendo presente:

Primero: Que, en cuanto al fondo del asunto planteado, es necesario precisar que la conducta que la recurrente estima como ilegal o arbitraria consiste en la negativa del Banco de Chile a restituir los fondos que habrían sido sustraídos desde su cuenta corriente mediante operaciones bancarias que califica como fraudulentas. Por su parte, la entidad recurrida controvierte los hechos, niega la aplicabilidad de la Ley N° 20.009 a la empresa reclamante atendida su calidad de mediana empresa, y sostiene que las transacciones fueron autorizadas con las claves personales del representante legal de la recurrente, proporcionadas voluntariamente a un tercero.

Segundo: Que, sin perjuicio de la negación general que formula la recurrida, del propio mérito del informe evacuado por el Banco de Chile y de los documentos acompañados al recurso, es posible establecer los siguientes hechos:

a) que la recurrente es titular de una cuenta corriente en el Banco de Chile, con contratación adicional de la plataforma Banconexión;

b) que el día 14 de octubre de 2025, alrededor de las 19:00 horas, su representante legal recibió llamadas que aparentaban provenir del banco, en las que un tercero le solicitó datos asociados al sistema de seguridad Digipass, comunicación que aquel interrumpió por sospechar de un fraude;

c) que, acto seguido, alrededor de las 20:00 horas, el representante legal contactó al Fonobank del propio Banco de Chile, donde un ejecutivo le confirmó que se había efectuado el bloqueo de acceso a sus productos;



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

Código: TBJJCQEPJGX

d) que, entre las 06:20 y las 09:20 horas del día siguiente, 15 de octubre de 2025, se ejecutaron desde la cuenta corriente de la recurrente más de veinte transferencias electrónicas, por un monto total aproximado de \$5.400.000, hacia beneficiarios que no formaban parte del registro habitual de la cuenta;

e) que la recurrente, ese mismo día, presentó objeción de cargos ante el banco (requerimiento N° 20250785659804) y denuncia ante Carabineros de Chile (parte CV085621); y

f) que con fecha 21 de octubre de 2025 el Banco de Chile comunicó a la recurrente la negativa a la restitución, fundándola en que no se habría detectado vulneración a sus sistemas de seguridad y en que la Ley N° 20.009 no le sería aplicable atendida la condición de mediana empresa de la recurrente.

Tercero: Que, sobre la base de los hechos no controvertidos antes reseñados, y sin perjuicio de no encontrarse acreditado que el cliente hubiere alcanzado a entregar claves desde su dispositivo Digipass, debe destacarse una circunstancia que resulta determinante para la decisión del presente recurso: las transferencias electrónicas no reconocidas por la recurrente no fueron ejecutadas con anterioridad ni en forma simultánea al contacto fraudulento sufrido por su representante legal, sino con posterioridad a que aquél hubiere bloqueado los accesos a su cuenta, contactando a la línea oficial de emergencias de la propia institución bancaria y recibido confirmación de que el bloqueo se había efectuado. En efecto, entre el aviso al banco (alrededor de las 20:00 horas del 14 de octubre de 2025) y la ejecución de las transferencias (entre las 06:20 y las 09:20 horas del 15 de octubre de 2025) transcurrieron aproximadamente diez horas durante las cuales el Banco de Chile, advertido de la existencia de un intento de fraude por parte de su propio cliente, dispuso de la oportunidad para adoptar las medidas técnicas de resguardo que su giro le impone.

Cuarto: Que, asimismo, la operatoria denunciada presenta rasgos manifiestamente anómalos, más de veinte transferencias ejecutadas en una ventana de aproximadamente tres horas, entre las 6 y 9 de la mañana, en favor de beneficiarios que no formaban parte del registro habitual de la cuenta y que, según el propio relato del representante legal, fueron creados y eliminados en forma inmediateamente. Esta secuencia constituye un patrón



cuya detección y bloqueo es propio de los sistemas de monitoreo de operaciones anómalas que la regulación sectorial impone a las instituciones bancarias, sin que del informe del Banco de Chile aparezca explicación alguna acerca de por qué tales sistemas no reaccionaron, ni acerca de cómo, a pesar del aviso previo y el bloqueo confirmado por su propio canal de emergencia, su plataforma habilitó la ejecución de esas operaciones.

Quinto: Que la cuenta corriente bancaria, en cuanto contrato regulado por la legislación mercantil y bancaria, impone a la entidad depositaria un deber de custodia respecto de los fondos del cuentacorrentista, y un correlativo deber de prestación segura del servicio que se traduce, en lo pertinente, en la adopción de medidas de seguridad técnicas adecuadas, en la vigilancia activa de movimientos que presenten rasgos de anormalidad y en una respuesta diligente ante avisos de fraude formulados por sus propios clientes. Estos deberes se proyectan con independencia de la calificación subjetiva del cliente como consumidor, micro, pequeña, mediana o gran empresa, pues constituyen exigencias inherentes al giro bancario y al tráfico patrimonial que la institución administra.

Sexto: Que el Banco de Chile, en su informe, ha desplazado el eje del análisis hacia la conducta de su cliente -la supuesta entrega de claves a un tercero- omitiendo pronunciarse sobre la cuestión que verdaderamente subyace al reclamo: que, advertido por la propia recurrente del intento de fraude, y habiendo dispuesto su canal de emergencia el bloqueo de los accesos, las transferencias se materializaron de todos modos, en condiciones objetivamente anómalas, sin que se ofrezca explicación técnica alguna sobre el funcionamiento de los controles de seguridad y monitoreo de la institución.

Séptimo: Que, en cuanto a la inaplicabilidad de la Ley N° 20.009 que invoca la recurrida, fundada en que la actora registra ventas anuales superiores a 25.000 UF y, por ende, quedaría excluida del régimen tutelar conforme a los artículos 2° y 9° de la Ley N° 20.416 y, sin perjuicio que esta acción cautelar no es la sede para zanjar tal controversia, lo cierto es que basta para resolver el presente recurso señalar que dicha discusión interpretativa, sea cual sea su mérito doctrinario, no autoriza a la institución bancaria a sustraerse del deber genérico de custodia que pesa sobre ella en



virtud del contrato de cuenta corriente, ni a resolver unilateralmente y por sí misma, sin intervención de tribunal alguno, que la pérdida patrimonial debe ser soportada por su cliente. La tesis del banco, en cuya virtud la Ley N° 20.009 no es aplicable a la recurrente, por su sola formulación priva, además, a esta última de la vía especial y procedimental ante el Juzgado de Policía Local que la propia recurrida invoca como sede natural del conflicto, lo que evidencia que su posición conduce a un resultado en el que el cuentacorrentista queda, en los hechos, sin instancia inmediata de tutela frente al desconocimiento de operaciones bancarias.

Octavo: Que, conforme a lo expuesto, el actuar del Banco de Chile resulta arbitrario por cuanto, fundándose exclusivamente en una investigación de orden interno, ha imputado a su cliente la responsabilidad por una pérdida patrimonial, sin que haya ofrecido en su informe explicación atendible respecto del funcionamiento de sus propios sistemas de seguridad y monitoreo frente a operaciones que objetivamente revestían carácter anómalo y que fueron precedidas del aviso del propio cliente. Es a partir de esta última circunstancia -bloqueo de los productos bancarios previo a las transferencias sospechosas- que hace que sea el banco -y no el usuario- el que, a través del respectivo procedimiento declarativo y con la posibilidad de rendir prueba, le corresponda formular y comprobar las cuestiones que aquí ha esbozado.

Noveno: Que, en cuanto al derecho de propiedad instituido en el numeral 24 del mismo artículo, los fondos depositados en cuenta corriente integran el patrimonio del cuentacorrentista, y su disposición o pérdida sin un correlato de imputación válidamente acreditado constituye una afectación que el ordenamiento legal no autoriza. La negativa unilateral del banco a restituir los fondos sustraídos, en las particulares condiciones reseñadas en los considerandos cuarto y octavo precedentes, importa, por tanto, una vulneración de esta garantía que esta Corte debe restablecer.

Décimo: Que, en mérito de lo razonado, esta Corte concluye que el acto impugnado reviste el carácter de arbitrario y ha vulnerado la garantía constitucional contemplada en el numeral 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, por lo que se dará lugar a la presente acción y dispondrán las medidas conducentes a restablecer el imperio del derecho, sin perjuicio de las acciones que, en sede de lato conocimiento,



pueda el Banco de Chile ejercer si estimare contar con antecedentes que acrediten dolo o culpa grave de su cliente.

Por estas consideraciones y lo dispuesto además en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **se acoge**, sin costas, la acción de protección deducida por “A33 International SpA”, representada por Manuel de Quevedo González, en contra del Banco de Chile S.A., sólo en cuanto se dispone que la institución bancaria deberá proceder a la restitución de la totalidad de los fondos extraídos de la cuenta corriente N° 1630039810 entre las 06:20 y las 09:20 horas del día 15 de octubre de 2025, asociados al requerimiento N° 20250785659804.

Regístrese, comuníquese y, en su oportunidad, archívese.

Redacción del Ministro Guillermo de la Barra D.

N° Protección-24524-2025.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la ltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Guillermo de la Barra Dünner e integrada por el ministro (S) señor Fernando Guzmán Fuenzalida y por el abogado integrante señor Sebastián Perelló Enrich.



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

Código: TBJJCQEPJGX

Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Guillermo E. De La Barra D., Ministro Suplente Fernando Guzman F. y Abogado Integrante Sebastián Esteban Perelló E. Santiago, veintiuno de julio de dos mil veintiseis.

En Santiago, a veintiuno de julio de dos mil veintiseis, 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: TBJJCQEPJGX