Calbuco, tres de diciembre de dos mil doce.

Vistos:

A fojas 7 y siguientes, comparece don **MAURICIO JAVIER ARENAS SOTO,** chileno, fotógrafo, cédula de identidad Nº 9.552.899-6, domiciliado en calle Ernesto Riquelme Nº 125 de Calbuco, interpone denuncia por infracción a la Ley de Protección del Consumidor y demanda civil de indemnización de perjuicios, ampliada y complementada a fojas 10, en contra del **Banco del Estado de Chile**, con domicilio en calle Ernesto Riquelme Nº 125 de Calbuco. Se basa el denunciante en que se le habría substraído de su cuenta corriente de que es titular en el banco denunciado la suma de $330.000.- situación de la que solo se percató al revisar el estado de su cuenta y constatar que se había girado dicha suma sin su conocimiento ni autorización, por lo que pide que el banco denunciado sea sancionado según las normas de protección al consumidor. En primer otrosí demanda indemnización de perjuicios de daño material y daño moral por $1.000.000.- más intereses, reajustes y costas. A fojas 10 comparece ante el tribunal denunciante y demandante y expone aclarando su demanda: que viene en ratificar y complementar su demanda de fecha 09 de junio de 2011 señalando que el día 23 de marzo de 2011 ingresó a la página web del Banco del Estado para revisar el estado de la cuenta rut de que titular en dicha institución percatándose que se había girado de su cuenta la suma de $330.000.- sin su conocimiento ni autorización. Que el dinero que se giró sin su autorización ni conocimiento fue transferido a la cuenta de un tal Bryan Pedro Valladares Berríos, persona a la que no conoce.

A fojas 1 rola copia simple de solicitud de servicio hecha por el cliente reclamante, a fojas 2 y 3 rola copia de correo electrónico, a fojas 4 rola copia simple de carta dirigida por el Sernac al reclamante, a fojas 5 rola copia simple de carta remitida por el Banco del Estado al Sernac.

A fojas 23 se lleva a efecto audiencia de conciliación y prueba a la que comparecen el demandante y denunciante y el denunciado y demandado representado por su abogado. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. La denunciante ratifica su denuncia y demanda civil. El denunciado y demandado civil contesta por escrito en los siguientes términos: Que si bien son efectivos los hechos narrados y denunciados, éstos exceden el ámbito de aplicación de la Ley de Protección

CALBUCO, 23 ENE 2014
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL Nº 1227-2011
MUNICIPALIDAD JUZGADO DE POLICIA LOCAL CALBUCO

del Consumidor, no siendo esta vía la adecuada para reclamar la situación denunciada. Que la operación cuestionada fue debidamente ejecutada ingresándose clave de transferencia por lo que esta situación puede deberse solo a dos posibilidades: que el querellante haya efectuado personalmente la operación o en su defecto que haya permitido, por negligencia o fraude, que terceros accedieran a su clave. Que es el cliente el responsable de la utilización y resguardo de sus claves y datos personales por lo que ninguna responsabilidad le asiste al proveedor del servicio. Las partes acuerdan suspender el procedimiento por tres meses término en que el denunciante deberá interponer denuncia por delito de fraude. A fojas 32 rola continuación de audiencia de prueba con la asistencia de ambas partes. Recibida la causa a prueba el denunciante acompaña copia simple de acta de audiencia de formalización en causa Rit 776-2011, del Juzgado de Garantía de Calbuco. La parte denunciada no rinde prueba. El tribunal decreta como medida para mejor resolver se oficie al Ministerio Público de Calbuco a fin que remita copia de la carpeta de investigación Ruc 1100874840-5.

De fojas 34 a 47 rola copia de la causa Ruc 1100874840-5 por el delito de estafa seguida contra Bryan Pedro Valladares Berríos.

A fojas 52 vuelta rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que, en cuanto a la existencia de la infracción denunciada se encuentra suficientemente acreditado en autos, siendo un hecho indiscutido por las partes, que se efectuó un giro electrónico desde la cuenta rut N° Interno 82970032386 de que es titular el denunciante en el banco denunciado por la suma de $330.000.-, la que fue transferida a la cuenta de Bryan Pedro Valladares Berríos que mantenía en el mismo banco, correspondiendo dilucidar si dicha transferencia fue realizada con o sin el conocimiento y autorización del denunciante y la eventual responsabilidad que le pudiera caber al banco denunciado como proveedora del servicio bancario respectivo.

SEGUNDO: Que, con los antecedentes aportados, resultará necesario determinar al sentenciador si los hechos denunciados y con la prueba y antecedentes aportados se configura infracción a las normas de protección al consumidor y por consiguiente la procedencia de la demanda y denuncia de autos.

CALBUCO, 23 ENE 2017
CERTIFICO: QUE ESTA FOTOCOPIA ES FIEL AL ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN ESTA CAUSA ROL Nº 1227-2011
MUNICIPALIDAD JUZGADO DE POLICIA LOCAL CALBUCO

TERCERO: Que, mediante razonamientos basados en la sana crítica se ha podido determinar que son hechos de la causa que el día 23 de marzo de 2011, el denunciante don **MAURICIO JAVIER ARENAS SOTO,** advirtió que desde su cuenta rut del Banco del Estado se había girado electrónicamente la suma de $330.000.- los que fueron transferidos a la cuenta de Bryan Pedro Valladares Berríos, sin el conocimiento ni autorización del primero de éstos, titular de la cuenta y denunciante de autos. Que reforzando lo anterior, de acuerdo a copia de carpeta investigativa acompañada en autos de fojas 34 a 47, se desprende que la transferencia antes referida fue parte de una operación fraudulenta, más amplia y que afectó a más clientes del mismo Banco del Estado a los cuales si se les hizo devolución de lo defraudado al operar seguros vigentes, liderada por el imputado Bryan Pedro Valladares Berríos. Que en el contexto de la investigación llevada adelante por la Fiscalía Local de Calbuco y en particular el informe pericial realizado por la Policía de Investigaciones en la causa Ruc 1100874840, se logró determinar la existencia de tres víctimas del delito de estafa y otras defraudaciones, entre los cuales se encuentra del denunciante **MAURICIO JAVIER ARENAS SOTO,** todos ellos clientes del Banco del Estado y titulares de cuentas en dicha institución bancaria. Que el método utilizado por el imputado es el conocido como "Pharming" y que no se encontraron evidencias de infección en el archivo "host" del computador del denunciante. Razones todas por las cuales resulta dable concluir que la transferencia que origina la presente denuncia no fue hecha por el mismo denunciante ni autorizada o conocida por éste como tampoco existió dolo, culpa o negligencia de éste en el manejo de su clave y antecedentes personales.

CUARTO: Que de los hechos relatados corresponde determinar si nos encontramos ante una infracción al artículo 3° de la Ley 19.496, que señala "Son derechos y deberes básicos del consumidor: la seguridad en el consumo de bienes o servicio"; al artículo 12 del citado cuerpo legal, que dispone: " Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"; y finalmente al artículo 23 de la citada Ley: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con

MUNICIPALIDAD JUZGADO DE POLICIA LOCAL CALBUCO
CALBUCO, 23 ENE 2014
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL Nº 1227-2011

negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

QUINTO: Que, atento a los hechos establecidos y a la norma citada, este sentenciador ha llegado a la convicción de que efectivamente se ha incurrido en violación a los derechos del consumidor resguardaos por las normas citadas, por lo que se hará lugar a la denuncia interpuesta, aplicando multa a la empresa infractora, infracción que se traduce en la falta de debido cuidado, protección y control, así como también en la evidente carencia de medidas de seguridad en la operación de la página web del Banco lo que permitió la intervención dolosa por parte de un tercero que perjudicó y defraudó a lo menos a tres clientes del mismo banco sin que la entidad bancaria lo advirtiese ni comunicara a sus clientes para la adopción de medidas por parte de éstos tendientes a prevenir este tipo de situaciones. Que de los hechos expuestos reflejan, por parte de la denunciada, un incumplimiento del deber de cuidado que debe ejercer con el objeto de proteger la confidencialidad de la información que sus clientes entregan al momento de operar electrónicamente vía internet, y que, en el caso que nos ocupa provocó efectivamente daño y menoscabo al titular de la cuenta rut contratada, por lo que se hará lugar a la denuncia interpuesta, aplicando la multa respectiva a la empresa infractora.

SEXTO: Que en cuanto a la demanda civil interpuesta, atento lo razonado precedentemente, principalmente, al encontrarse acreditada en autos la infracción denunciada, considerando este sentenciador que se han infringido las normas de protección al consumidor al no garantizarse debidamente la esfera de protección, seguridad y reserva que debe necesariamente resguardar el conjunto de datos y antecedentes personales que constituyen la información que el cliente pone a disposición del Banco denunciado de manera electrónica al momento de operar por esta vía, laxitud que en definitiva termina facilitando la comisión de un ilícito por parte de un tercero en perjuicio del denunciante y de otros clientes del mismo banco. Que, en el caso de autos, no se aprecian acciones, errores, descuidos ni negligencias que pudieran ser atribuibles al actuar del denunciante. Por el contrario, su actuar fue diligente y oportuno, en conjunto con la labor de la policía civil y del Ministerio Público, lo que permitió aclarar y conocer lo realmente ocurrido con las transferencias

CALBUCO, 23 ENE 2014
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL Nº 1227-2014
MUNICIPALIDAD JUZGADO DE POLICIA LOCAL CALBUCO

CINCUENTA Y SIETE (57)

fraudulentas que afectaron a clientes del Banco del Estado. Por las razones antes expuestas, se hará lugar a la demanda civil interpuesta por don **MAURICIO JAVIER ARENAS SOTO,** en cuanto al daño material demandado el que se regulará prudencialmente. No se acogerá el daño moral alegado por no haberse acreditado la existencia o magnitud del mismo a juicio del Tribunal; y considerando asimismo lo dispuesto en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil y el artículo 20 de la Ley 19.496, que establece la indemnización de perjuicios por los daños ocasionados, se acogerá la demanda civil en cuanto a la indemnización de los perjuicios del daño emergente demandado y así se declarará.

Y teniendo presente lo establecido en la Ley 19.496 y las facultades que me confieren la Ley 15.231 y la Ley 18.287, se declara:

I.- Que, se **acoge la denuncia** interpuesta por don **MAURICIO JAVIER ARENAS SOTO**, rolante a fojas 7 y siguientes, complementada a fojas 10, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE,** y se condena a pagar una multa de 4 UTM, al tenor de lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 19.496.

II. Que se **acoge la demanda** interpuesta por don **MAURICIO JAVIER ARENAS SOTO**, y se ordena a la demandada al pago de la suma de $400.000.-, por concepto de daño emergente, suma que se pagará con intereses y reajustes correspondientes desde la fecha de notificación de la presente sentencia hasta el día del pago efectivo.

III.- Que se condena a la parte vencida al pago de las costas de la causa.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula, si el sentenciado no pagare la multa dentro de quinto día, despáchese orden de arresto en su contra.

Rol Nº 1227- 2011.

Pronunciada por don **Mario Díaz Catalán**, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Calbuco y autoriza don **Cristian Klenner Cofré**, Secretario Titular.

CALBUCO, 23 ENE 2014

CERTIFICO: QUE ES FIEL AL ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL Nº 1227-2011

MUNICIPALIDAD JUZGADO DE POLICIA LOCAL CALBUCO

SETENTA Y SIETE.- 77.-

Calbuco, veinticinco de abril del dos mil trece.

Resolviendo lo ordenado por la Iltma. Corte de Apelaciones de Puerto Montt a fojas 76 y complementando la sentencia definitiva de fecha 03 de diciembre de 2012 escrita a fojas 53 y siguientes, se complementa la parte resolutiva de la misma incorporando el siguiente párrafo como inciso segundo del numeral II:

Que no ha lugar al daño moral demandado por no haberse acreditado su existencia o cuantía según se ha señalado en la parte considerativa.

Causa rol Nº **1227-2011.**

Proveyó don Mario Díaz Catalán, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Calbuco. Autoriza don Cristian Klenner Cofré, Secretario Titular.

CALBUCO, 23 ENE 2014

CERTIFICO: QUE ESTA ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A VISTA EN LA CAUSA ROL Nº 1227-2011.

MUNICIPALIDAD JUZGADO DE POLICIA LOCAL CALBUCO

odente ztus

Certifico: Que, se anunció por el lapso de 12 minutos, presenció la relación y alegó el abogado don Boris Sanhueza. 7 de junio de 2013.

Puerto Montt, siete de junio de dos mil trece.

Vistos:

El mérito de los antecedentes, lo dispuesto en el artículo 32 de la ley 18.287, se declara que **se confirma** la sentencia apelada de fecha tres de diciembre de dos mil doce, escrita a fojas 53 y siguientes de estos autos, y su complemento de fecha veinticinco de abril de dos mil trece, escrita a fs. 77, sin costas por no haber sido totalmente vencido.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 57-2013.

Pronunciada por la Segunda Sala, integrada por los Ministros don Jorge Ebensperger Brito y don Leopoldo Vera Muñoz y el Abogado integrante don Pedro Campos Latorre. Autoriza la Secretaria Titular doña Lorena Fresard Briones.

Puerto Montt, siete de junio de dos mil trece, notifiqué por el estado diario la sentencia que precede.

CALBUCO, 23 ENE 2014
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL LO QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1227-2013
MUNICIPALIDAD JUZGADO DE POLICIA LOCAL CALBUCO