

SANTIAGO, veintinueve de septiembre de dos mil quince.

VISTOS, QUE:

I.- A fojas 60 y siguientes, don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Abogado, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), actuando en su representación, ambos con domicilio en calle Teatinos N° 333, piso 2º, comuna de Santiago, deduce denuncia infraccional en contra de BANCO DE CHILE, representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, ambos con domicilio en Ahumada N° 251, piso 2º, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por don ARNALDO SOTO FIGUEROA, la cual en copia de reclamo de fecha 12 de Febrero del año 2014, señala textualmente: *"Con fecha 23.01.2014 me enteré que se había realizado un traspaso a otro banco a través de internet, por un monto de \$2.200.000.- desde mi cuenta corriente, transacción que no autoricé ni realicé. Presenté mi reclamo correspondiente al área de objeciones, quienes con fecha de ayer, 11.02.2014, me llaman para informar que en base a la investigación realizada, la transacción se realizó por mi parte con mis datos de seguridad. Quiero destacar ciertos antecedentes del caso, con fecha 21.01.2014 estando de vacaciones en Cauquenes, intenté ingresar a la página web del Banco en reiteradas oportunidades sin éxito. En casa momento se me solicitó que respondiera a ciertas preguntas de seguridad normales del Banco. En otro momento me solicitó el ingreso de la clave del Digipass, tras esta situación dejé de seguir intentando entrar, al pasar un momento pude ingresar sin problemas. El Banco me indica que la fecha de transacción de la operación fue el día 22.01.2014, pero yo ya el día anterior había recibido un mensaje en mi móvil, indicando que se había realizado el cambio del número 94190574 por el número 67497428, lo que me pareció muy extraño. El Banco corrobora que el número sigue siendo el mismo y que no tomará en cuenta el mensaje. Posteriormente me realizan la transacción no reconocida y en correo electrónico que adjunto figura que la fecha de la transacción reclamada efectivamente fue el 21.01.2014 y no el 22.01.2014. También quiero destacar que nunca se me avisó ni se me pidió autorización para realizar una transferencia electrónica por un monto tan alto."*

II.- Que, el denunciante SERNAC, ha fundado su acción en lo dispuesto en el artículo N° 58 letra g) de la Ley N° 19.496, el cual textualmente señala lo siguiente:

"Artículo 58:

Letra g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales".

III.- Que, a fojas 80 se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de la parte denunciante de SERNAC y de la parte denunciada de Banco de Chile. No se produjo conciliación. Las partes de común acuerdo solicitan al Tribunal la suspensión de la audiencia, acciéndose tal solicitud y siendo reanudada a fojas 131, donde el denunciante SERNAC ratifica la denuncia y la denunciada contesta, al tenor de su presentación de fojas 126 y siguientes señalando, en síntesis, que niega cada uno de los hechos denunciados, por cuanto éstos constituirían un delito, cuyo conocimiento corresponde a los Juzgados de Garantía, ya que los hechos relatados dan cuenta de la existencia de un delito, por lo que no podría reprocharse responsabilidad alguna al Banco, ya que sólo se limitó a obedecer las instrucciones que recibió para la realización de la transacción comercial y como no es posible acreditar quién fue el responsable de las transacciones, el Tribunal no podría reprocharle al Banco hechos que legalmente no se encuentran acreditados.

Agrega la denunciada que no ha cometido infracción alguna, por cuanto es de exclusiva responsabilidad las transacciones comerciales que se realicen por internet, por medio del ingreso de la cédula de identidad del cliente, la clave secreta definida por él y la digitación de la clave

dinámica que le otorgó el dispositivo Digipass entregado al cliente, por lo que sólo quien ha ingresado estos datos puede operar en la página web y no otra persona, siendo de exclusiva responsabilidad el manejo de esta información por parte del cliente, por lo que el manejo irresponsable de estos datos no es resorte del Banco, y de esta forma, no sería responsable de los efectos que el delito del cual fue víctima el denunciante le provocó.

Finalmente indica la denunciada que ha actuado de la forma más diligente posible y, además, no existe el menoscabo dispuesto en el artículo N° 23 de la Ley N° 19.496, por cuanto el Banco tomó una decisión netamente de carácter comercial y procedió a abonar en la cuenta corriente del cliente \$2.200.000.-, correspondiente a todos los dineros cuyo uso el cliente rechazó, desapareciendo el perjuicio provocado y que el consumidor renunciara a cualquier acción en contra del Banco, según documento original del finiquito acompañado en esta oportunidad, firmado con fecha 27 de mayo de 2014 entre ambas partes, por lo que solicita al Tribunal rechazar la denuncia, en atención a las alegaciones ya expresadas. **No se rindió prueba testimonial.**

IV.- Que, a fojas 134, el consumidor don Arnaldo Soto Figueroa presta declaración indagatoria, señalando en síntesis, que el día 22 de enero del 2014 se dio cuenta que le habían hecho una transferencia a su nombre por la suma de \$2.200.000.- (dos millones doscientos mil) que él nunca había autorizado ni realizado, informando a la línea directa del Banco de Peyuhue sobre dicha situación, por lo que al día siguiente se presentó en la sucursal del Banco de Chile ubicada en la ciudad de Cauquenes y llenó todos los formularios respectivos y concurrió a Carabineros a efectuar la denuncia pertinente. Posteriormente, señala, que recibió la respuesta del Banco donde le señalan que había sido él quien efectuó la transferencia, por lo que concurrió al SERNAC y denunció este hecho.

Finalmente, explica que el Banco se dio cuenta de que su página web era vulnerable porque se habría efectuado una transferencia sin digipass y sin clave de internet y que con fecha 24/05/2014 se contactó un ejecutivo con él quien le señaló que habían estudiado su caso y que por razones comerciales le iban a devolver el dinero sustraído de su cuenta, por lo que firmó un finiquito con fecha 28/05/2014 y le

depositaron en su cuenta corriente el dinero que le habían girado sin su consentimiento.

V.- Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) de fojas 5 a 7, Formulario de reclamo de fecha 12/02/2014 y cartas de respuestas; b) a fojas 8 y 13, copia de listado de movimientos de la cuenta corriente de don Arnaldo Soto Figueroa, emanado del Banco de Chile, de fecha 21/01/2014; c) de fojas 9 a 12, documento denominado "Listado de movimientos de moneda nacional" a nombre de don Arnaldo Soto Figueroa, emanado del Banco de Chile, de fecha 23 de enero de 2013; d) de fojas 14 a 16, copia de la carta objeción en cargo a la cuenta corriente formulado al Banco de Chile por el cliente Figueroa, de fecha 23/01/2014; e) a fojas 17, copia de correo electrónico; f) a fojas 18, declaración jurada notarial efectuada por don Arnaldo Soto Figueroa, con fecha 18/02/2014; g) de fojas 20 a 57, copia de contrato unificado de productos de personas, emanado por el Banco de Chile; h) a fojas 58, dos fotografías de mensajes de texto; i) de fojas 83 a 123, copias de diversos fallos judiciales; j) a fojas 124, finiquito suscrito entre don Arnaldo Soto Figueroa y el Banco de Chile, con fecha 27/05/2014.

VI.- Que, a fojas 136 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO AL FONDO

1) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional del SERNAC.

2) Que, el consumidor **no se hizo parte del proceso de autos**, ni presentó demanda civil de indemnización de perjuicios.

3) Que, el artículo N°14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa:

"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad,

precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "*sana crítica*" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

4) Que, el artículo N°3° inciso 1° letras a) y d), de la Ley N° 19.496, dispone: "*Son derechos y deberes básicos del consumidor:... a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;*

d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarle."

5) Que, el artículo N°12 de la Ley Núm. 19.496 establece que:

"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

6) Que, por su parte, el inciso primero del artículo N°23 de la misma ley dispone:

"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 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".

7) Que, el artículo N°1698 inciso primero del Código Civil, dispone: "*Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta*"; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

8) Que, por tanto, para determinar si existe una infracción a los artículos N°s 12 y 23 de la Ley N°19.496, es necesario que el denunciante SERNAC haya acreditado que efectivamente la conducta imputada a la denunciada haya actuado con negligencia, provocando un menoscabo en los términos del artículo N°23 de la norma en comento.

9) Que, como ha sido señalado en autos, el consumidor evidenció que si bien no efectuó la transacción que impugnó a tiempo desde la página web del Banco de Chile, tampoco manifestó que se le haya provocado un menoscabo económico, toda vez que la denunciada procedió a devolver la cantidad que fue girada, sin su consentimiento desde su cuenta corriente, según da cuenta el finiquito acompañado a fojas 124, por lo que el consumidor no ha manifestado de ninguna forma, que se encuentre afectado por el hecho denunciado.

10) Que, en este sentido, este Tribunal no visualiza que se haya cometido alguna infracción al artículo N°s 12, 23 ni a ninguna otra norma de la Ley N° 19.496, por cuanto si bien podría haber algún tipo de falla informática o negligencia en la prestación del servicio de transferencias a través de la página web del tribunal, este no afectó al consumidor, lo que se vio reflejado en su declaración indagatoria de fojas 134, y que en definitiva deja establecido que no tiene intención alguna de perseguir la responsabilidad infraccional.

11) Que, la naturaleza infraccional de las normas de la Ley N° 19.496 obliga especialmente al Tribunal a respetar los principios legales y constitucionales que conforman un procedimiento racional y justo, particularmente los principios que informan al derecho penal, como son los de legalidad y tipicidad, por lo que no resulta procedente interpretar las normas contravencionales de la ley de un modo extensivo o darles una aplicación analógica, sino que es imperativo que la conducta que se sanciona esté exactamente definida en la ley y suficientemente probada en el proceso.

12) Que, siendo así, este tribunal no puede tener por establecida la infracción a los artículos N°s 3° letras a y d, 12 y 23, ni a ninguna otra norma de la Ley N° 19.496, razón por la cual, la denuncia infraccional deducida a fojas 60 y siguientes por el SERNAC, será desechada en todas sus partes.

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo N°14 de la Ley N° 18.287,

SE RESUELVE:

A) Que, SE DESECHA en todas sus partes la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra del BANCO

DE CHILE, representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, ya individualizados, atendido lo expuesto en la parte considerativa de esta sentencia.

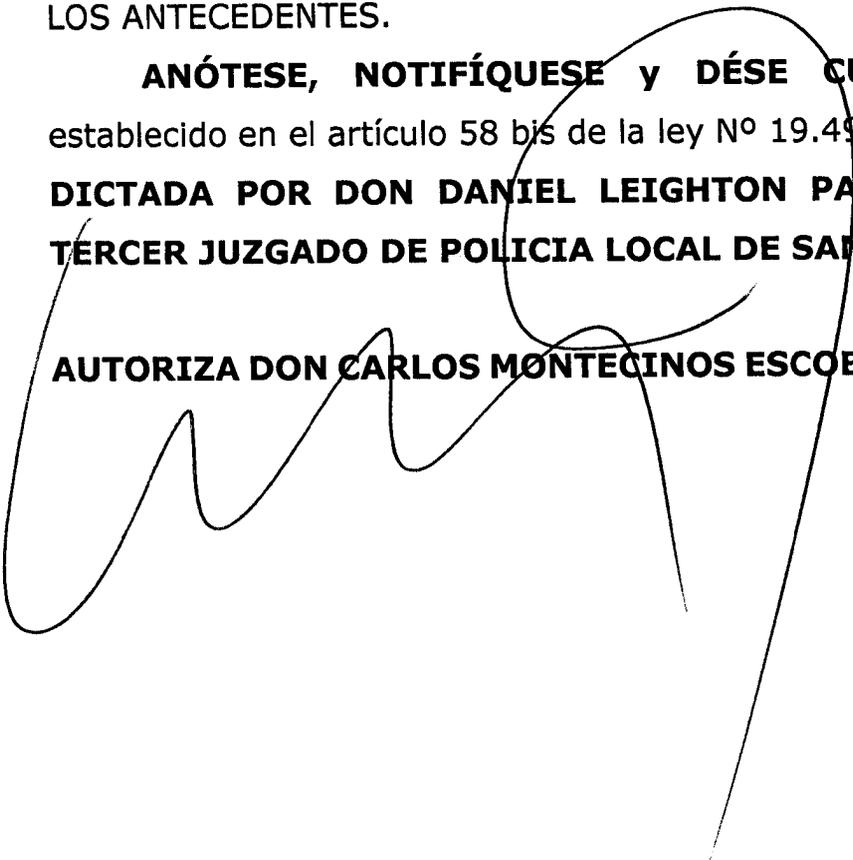
B) Que, cada parte pagará sus respectivas costas del juicio.

C) Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Dictada por don Daniel Leighton Palma, Juez (S) del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza don Carlos Montecinos Escobar, Secretario (S)



C.A. de Santiago

Santiago, seis de enero de dos mil dieciséis.

A fs. 183 y 184: téngase presente.

VISTOS:

Se confirma la sentencia apelada de veintinueve de septiembre de dos mil quince, escrita a fs. 137 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1591-2015.

Pronunciada por la *Segunda Sala* de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Marisol Rojas Moya e integrada por el Ministro (S) señor Hernán López Barrientos y por el Abogado Integrante señor Eduardo Morales Robles.

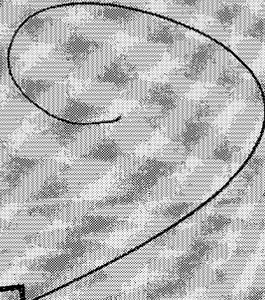
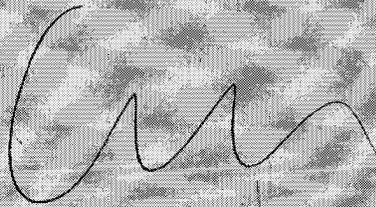
Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a seis de enero de dos mil dieciséis, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

Santiago, veintiseis de enero
de dos mil dieciséis.

Cumplido.

Ausente.



REGISTRO DE SENTENCIAS
02 FEB. 2016
REGION METROPOLITANA

FECHA FINICIO 03/10/2014
PABLO CANALES MIN
POJ