

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

LAS CONDES

Causa Rol N° 70.573-7-2013

LAS CONDES, veintitrés de junio de dos mil catorce.

VISTOS:

A fs. 22 y ss, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, deduce denuncia por infracción a los artículos 3 inciso 1° letras a) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores en contra de Corpbanca, representada legalmente por Fernando Massu Tare, ambos domiciliados en calle Rosario Norte N° 660, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, Región Metropolitana; **acción que fue notificada a fs. 45 de autos.**

El Sernac fundamenta su acción, señalando haber tomado conocimiento a partir de un reclamo efectuado por don Bernardo Cumsille Núñez de un hecho que constituye una infracción a la Ley 19.496, toda vez que dicha persona, el día 27 de agosto de 2013, recibió un correo electrónico de Corpbanca, banco en el cual es cuenta correntista, en el cual se le solicita que se acerque de manera urgente a la sucursal denunciada. Que, el consumidor concurre y una vez allí le indican que había sido víctima de fraude, específicamente "*Fishing*", esto es, un tipo de abuso informático, ya que desconocidos habrían efectuado transacciones desde su tarjeta Mastercard y American Express, cargándose las sumas de dinero a su línea de crédito. Precisa que fueron 13 giros, los cuales se efectuaron el día 27 de agosto de 2013, el primero de ellos a las 11:05:45 y el último a las 11:15:46, por un monto total de \$3.250.000. Agrega que si bien la denunciada señaló que los montos serían devueltos, sólo le reintegraron \$2.000.000, faltando \$1.500.000, por lo que el consumidor decidió reclamar nuevamente ante el proveedor el día 14 de octubre de 2013, quien desconoció su responsabilidad en los hechos, señalando que las transacciones fueron realizadas exitosamente, satisfactoria y correctamente, toda vez que se incorporaron las claves secretas y

las coordenadas de la tarjeta, las que son de conocimiento y responsabilidad exclusiva de los clientes.

A fs. 36 y 37, comparece don **Bernardo Pedro Cumsille Núñez**, C.I. N° 9.870.592-9, domiciliado en calle Evaristo Merino N° 279, comuna de Pichilemu, VI Región, quien expone que ratifica la denuncia interpuesta por el Sernac, y al efecto señala que es cuentacorrentista del Banco Corpbanca y que tiene productos asociados como tarjetas de crédito y fondos mutuos desde el 13 de mayo de 2013. Señala que la noche anterior al día 27 de agosto de 2013 navegó en la página del Banco, en la cual le solicitaron las claves y las coordenadas, y como estaba en la página del banco las señaló. Que, al día siguiente como a las 12:00 horas una ejecutiva le dijo que había sido víctima de un fraude y que lo habían estado llamando pero que no se habían podido contactar con él. Así supo que se habían realizado transacciones por \$3.250.000 desde su línea de crédito de las tarjetas y de Visa y American Express. Agrega que tuvo que interponer un reclamo en el banco y además una denuncia en Fiscalía. Manifiesta que en virtud de ese reclamo al mes siguiente se le reembolsó la suma de \$2.000.000 del total del monto del fraude, quedando pendiente un saldo de \$1.250.000. Agrega que apeló e ingresó nuevamente un reclamo, pero hasta la fecha no ha tenido ninguna respuesta.

A fs. 39 y 40, Bernardo Pedro Cumsille Núñez, domiciliado en calle Evaristo Merino N° 279, comuna de Pichilemu, VI Región, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Corpbanca, representada legalmente por Fernando Massu Tare, ambos domiciliados en calle Rosario Norte N° 660, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, Región Metropolitana, para que sea condenado a pagar la suma de \$1.250.000, más intereses bancarios, por concepto de daño emergente, más \$500.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 44 de autos.**

A fs. 52, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia del apoderado del Sernac, la comparecencia de Cumsille Núñez y del apoderado de Corpbanca, el cual se suspende.

A fs. 85 y ss, se lleva a efecto continuación de comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia del apoderado del Sernac, la comparecencia de Cumsille Núñez y del apoderado de Corpbanca, oportunidad en la que se contesta la denuncia y demanda civil interpuesta y se rinde la documental que rola en autos.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Primero: Que, la parte denunciante de Servicio Nacional del Consumidor, interpone denuncia por infracción a los artículos 3 letras a) y d), 12 y y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de Corpbanca, representada legalmente por Fernando Massu Tare, argumentando la falta de seguridad y deber de profesionalidad en la prestación de sus servicios por parte de la denunciada, en la especie por las transacciones realizadas por terceros desde las tarjetas de crédito Master Card y American Express cargándose las sumas de dinero a la cuenta corriente del señor Bernardo Pedro Cumsille Núñez.

Segundo: Que, el apoderado de la parte denunciada de Corpbanca en su contestación que rola a fs. 54 y ss, señaló que con la denuncia efectuada por el cliente se activó el seguro que él tenía, el cual es operado por una compañía de seguros independiente del banco la cual evalúa los antecedentes del siniestro. Señala que no es efectivo que su representada haya aceptado la existencia del fraude, sino que tan solo se limitó a entregar a la compañía los antecedentes del caso. Agrega que fue la compañía de seguros y no Corpbanca la que accedió a indemnizar al cliente, pagando el tope de la póliza. Agrega que como no se indemnizó el total de los fondos, el cliente continuó reclamando, sin embargo de los antecedentes aportados de ninguna forma se puede concluir que existiera fraude, ya que las claves utilizadas son las correctas y no existen transferencias efectuadas de manera fraudulenta.

Tercero: Que, son hechos no controvertidos; 1) Que el día 27 de agosto de 2013, se efectuaron 13 giros desde las líneas de crédito de la cuenta corriente y de las tarjetas de crédito Master Card y American Express de Bernardo Pedro Cumsille Núñez por un monto total de \$3.250.000; 2) Que, la compañía de seguros reembolsó al demandante la suma de \$2.000.000 como reintegro por dichas sumas; 3) Que, el monto faltante de \$1.250.000, no fue pagado.

Cuarto: Que, por su parte, conforme a los antecedentes que rolan en autos, resulta ser un hecho sustancial, pertinente y controvertido si fueron terceros los que efectuaron las transacciones señaladas el considerando precedente, esto es, la existencia de un fraude.

Quinto: Que, a fin de acreditar sus dichos la parte denunciante y demandante rindió la prueba documental que rola a fs. 1 a 21, ambas inclusive. En tanto, la parte denunciada presentó la prueba documental que rola a fs. 60 a 84, ambas inclusive: **documentos no objetados por ninguna de las partes en autos.**

Sexto: Que, de la prueba rendida por la denunciante y analizada por el Tribunal cabe hacer especial mención a la fotocopia simple del certificado que rola a fs. 9, emitido y firmado por Carlos Araya Melo, Jefe de Prevención de Fraudes de Corpbanca, de fecha 29 de agosto de 2013 no objetado por la contraria. Dicho certificado señala: En Santiago a 9 de Agosto de 2013, en virtud de lo reclamado por el cliente don Bernardo Pedro Cumsille Núñez y luego de examinados los antecedentes se ha establecido la existencia de 13 transferencias realizadas el día 27 de agosto de 2013, desde la cuenta corriente del demandante por un monto de \$250.000 cada una, hacia una cuenta del Banco BCI que corresponde al rut de una determinada persona, no individualizada en dicho certificado. Además, dicho certificado, indica que: *"dicha(s) transferencia(s) se enmarcaría(n) dentro del concepto de Fraude Phishing, lo que hace procedente la devolución del (los) monto(s) no reconocido(s) por el mencionado cliente. El presente certificado se emite, para ser presentado ante la Compañía de Seguros Cardif S.A., a fin de que ésta inicie el procedimiento de*

liquidación del siniestro, con arreglo a las condiciones y plazos que establece la Póliza”.

Séptimo: Que, por su parte, cabe hacer presente que es un hecho reconocido por la denunciada que la compañía de seguros Cardif S.A., reembolsó al demandante la suma de \$2.000.000, que es la suma tope que contempla la póliza para este tipo de casos.

Octavo: Que, en consecuencia, de conformidad con lo establecido precedentemente y siendo el fraude reconocido por Corpbanca, según da cuenta el certificado de fs. 9, y habiendo sido el demandante víctima de un delito “*phishing*”, el Tribunal teniendo presente es precisamente la empresa o el proveedor del servicio, quien debe tomar los resguardos necesarios a fin de evitar errores, fallas o deficiencias, traducidas en las medidas de seguridad para resguardar los servicios otorgados a sus clientes, y que en la especie, al ocurrir el hecho denunciado investigado ha quedado acreditado que ha existido una vulneración al sistema de seguridad, y a falta de prueba en contrario, lleva necesariamente a concluir que Corpbanca no cumplió con tal obligación incurriendo con ello en infracción al artículo 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496.

Noveno: Que, en cuanto a los formulados por Corpbanca, cabe señalar que no desvirtúan la convicción a la que llegó el Tribunal conforme a lo expuesto precedentemente, toda vez que no obstante que la denunciada indica que dichos giros fueron realizados válidamente, se encuentra acreditado que la existencia de un fraude fue reconocido por ellos.

Décimo: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la querella de fs. 22 y siguientes interpuesta por el Sernac en contra de Corpbanca, representada legalmente por Fernando Massu Tare.

b) En el aspecto civil:

Décimo Primero: Que, teniendo presente la conclusión a que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley N°

19.496, y existiendo, además, relación de causa a efecto entre el hecho infraccional cometido por la demandada y los daños sufridos por el consumidor, corresponde acoger la demanda civil interpuesta a fs. 39 y siguientes en contra de Corpbanca, representada legalmente por Fernando Massu Tare.

Décimo Segundo: Que, la parte Cumsille Núñez demandó por concepto de daño emergente la suma de \$1.750.000, correspondiendo dicha suma al saldo que no le fue reembolsado por las transferencias fraudulentas de las que fue objeto de línea de la tarjeta de crédito de su propiedad, más los intereses bancarios.

Décimo Tercero: Que, del mérito del proceso y del examen de la prueba documental acompañada en autos, en especial de la carta enviada por Corpbanca con fecha 14 de octubre de 2013, que da cuenta de las transferencias electrónicas realizadas por terceros y siendo un hecho reconocido que sólo se reembolsaron \$2.000.000 de los \$3.250.000 sustraídos, se regula la indemnización por este concepto en la suma de **\$1.250.000**. En cuanto a los intereses bancarios solicitados, al no haber antecedente alguno que permita regular su monto, se rechaza.

Décimo Cuarto: Que, en relación a lo solicitado por la parte demandante Cumsille Núñez por concepto de daño moral (\$500.000), el Tribunal estima que los antecedentes de autos resultan suficientes para acreditar que el actor efectivamente sufrió un menoscabo moral que, en la especie fueron todas las molestias y sufrimientos derivadas del actuar infraccional de la demandada los que se tradujeron primero en la sensación de inseguridad al percatarse que se habían sustraído dineros desde la línea de crédito de su tarjeta y, en segundo lugar en la decepción y desconcierto ante la respuesta negativa de la demandada para reembolsar el saldo pendiente, razón por la cual se regula la indemnización que por concepto de daño moral debe pagar Corpbanca, a don Bernardo Pedro Cumsille Núñez en la suma de **\$300.000**.

Décimo Quinto: Que, las indemnizaciones señaladas en los considerandos precedentes deberán ser pagadas reajustadas en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de

julio de 2013, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 23, 27, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, se **declara:**

a) Que, se condena a **Corpbanca**, representada legalmente por Fernando Massu Tare a pagar una multa de **10 UTM**, por infringir lo dispuesto en el artículo 3, 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

b) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 39 y siguientes por la parte Cumsille Núñez en contra de Corpbanca, representada legalmente por Fernando Massu Tare obligándola a pagar a don Bernardo Pedro Cumsille Núñez Carolina Constanza Díaz Espinoza la suma de **\$1.550.000** reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo quinto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidas en el período entre la fecha de ejecutoria de esta sentencia y aquella en que se verifique el pago, con costas.

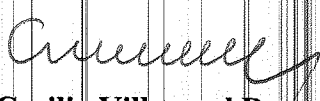
DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.


Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

María Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.

