

Don Rodrigo Sandoval Silva  
Beelnes 52.

183

Temuco

Rol 227.139-J

Temuco, cinco de enero de dos mil quince.-

**VISTOS.-**

- A fojas 1 y siguientes corre querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **SEGUNDO RENÉ RODRÍGUEZ ARANEDA**, Carabinero, domiciliado en Temuco, calle Nikola Tesla N° 366, en contra de **BANCO ESTADO**, representada legalmente por **DON EDUARDO VALDEBENITO SALGADO**, ambos domiciliados en Temuco, calle Claro Solar N° 931.
- A fojas 24 y siguientes don **ARTURO ARAYA RODRÍGUEZ**, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor se hace parte en estos autos y confiere patrocinio y poder a don **RODRIGO SANDOVAL SILVA**.
- A fojas 95 y siguientes, corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, el que se lleva a efecto con la asistencia personal de la parte querellante y demandante civil de don **SEGUNDO RODRÍGUEZ ARANEDA**, asistida por su apoderado don **GERMAN TRONCOSO ORELLANA**, del apoderado del Servicio Nacional del Consumidor, don **RODRIGO SANDOVAL SILVA**, y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil.
- A fojas 106 y 107 corre declaración prestada por don **MARCO ANDRÉS CHESTA QUIERO**, abogado, en representación de la querellada y demandada civil.
- A fojas 109 se dispone se oficie a la Fiscalía Local de Pitrufquén a fin de que remita copia de la carpeta investigativa de la denuncia efectuada por el querellante.
- A fojas 112 se reitera oficio a la Fiscalía Local de Pitrufquén.
- A fojas 117 y siguientes corre oficio de la Fiscalía Local de Pitrufquén, en el que se adjuntan los antecedentes solicitados.

**CONSIDERANDO**

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-**

- 1.- Que se ha iniciado causa rol N° 227.139 en virtud de querrela infraccional deducida por don **SEGUNDO RENÉ RODRÍGUEZ ARANEDA** en contra de **BANCO ESTADO**, representada legalmente por don **EDUARDO VALDEBENITO SALGADO**, todos individualizados, en virtud de los siguientes antecedentes: que el día 5 de diciembre de 2013, alrededor de las 21:00 horas, mientras se encontraba en su domicilio, se conectó a internet con la finalidad de revisar el estado de su cuenta corriente del Banco Estado; que al ingresar su clave en dos oportunidades se pudo percatar que ésta se encontraba bloqueada, lo que no fue relevante en una primera instancia, ya que lo atribuyó a una falla del sistema, tomando la decisión de ir personalmente a la sucursal del banco de la comuna de Pitrufquén al día siguiente y así ver de qué se trataba el inconveniente, lo último dice, porque su lugar de trabajo es la quinta Comisaría de Pitrufquén; que al día siguiente, alrededor de las 13:00 horas, se dirigió a un cajero automático del Banco Estado, con el objeto de conocer el saldo de su cuenta corriente y al sacar el voucher se encontró con la desagradable sorpresa que sólo tenía un monto de \$4.602, lo que le pareció muy extraño; que incrédulo aún, se dirigió a otra máquina y solicitó la cartola de cuenta corriente, percatándose que se habían efectuado movimientos y transferencias de dinero desde su cuenta, las que nunca realizó; que se acercó a un ejecutivo del banco, don Rodrigo Sandoval Fernández, quien verificó y confirmó que se habían realizado 5 transferencias bancarias a través de internet los días 4 y 5 de diciembre de 2013 a cuatro diferentes cuentas Rut del Banco Estado, cuatro en Santiago y una en Curicó, las que señala que no hizo y que suman la cantidad de \$6.190.000; que hizo la denuncia ante la Policía de Investigaciones de Chile; que muy afectado por la situación no fue capaz de retomar sus labores, solicitándole a un colega que quedara a cargo del servicio policial, ya que no se encontraba en condiciones de seguir trabajando; que durante la mañana del día lunes 9 de diciembre de 2013 decidió realizar un reclamo ante el Sernac y posteriormente concurre a la sucursal de Banco Estado de Temuco, con el objeto de hablar con su ejecutivo de cuentas don Gabriel

Antonio Venegas Villablanca e informarle acerca de su situación, quien para su desagradable sorpresa centró su atención en preguntarle si es que había sufrido el robo o extravío de sus documentos, a lo que le respondió que no. Dice que luego se le preguntó si tenía familiares que tuviesen conocimiento de sus claves de acceso en Santiago, a lo que le respondió que no, finalizando con la insinuación de que tal vez fueron su hijo o su cónyuge, los que habrían efectuado las transferencias sin informarle, lo que es falso, porque el día de las transferencias su cónyuge se encontraba en la casa y su hijo en la universidad, ambos en la ciudad de Temuco, y las transferencias se realizaron en Santiago y Curicó. Continúa señalando que se sintió muy ofendido y defraudado por parte del Banco Estado, ya que en vez de brindarle apoyo en esa difícil situación, muy por el contrario, pusieron en tela de juicio su palabra y la de su familia, señalándolos como los responsables de las transferencias. Señala que le parece muy extraño y anormal que esas transferencias no despertaran sospechas por parte del banco, quedando al descubierto su falta de seguridad en el sistema y, lo más grave, el hecho de que no lo llamaran al teléfono para darle la tercera clave, ya que las dos únicas veces que realizó una transferencia electrónica de dinero desde su cuenta, lo llamaron a su celular para darle una tercera clave, lo que en este caso no ocurrió o si fue así, no fue a él, a quien llamaron. Señala que el día 9 de diciembre decidió depositar la suma de \$1.000.000, los que le fueron prestados por su sobrino, ello con el objeto de poder cubrir los diferentes cheques emitidos y que serían cobrados por sus acreedores durante diciembre. Señala, al mismo tiempo, que la respuesta que el banco le dio a Sernac es que los movimientos impugnados están correctamente realizados, habiéndose autenticado con su rut, claves de acceso y transferencias, elementos que son de su exclusiva responsabilidad y custodia, con lo que no está de acuerdo ya que cumplió a cabalidad con su deber como cliente, nunca le dio un mal uso a su tarjeta, no sufrió hurto, robo o extravío, no así la obligación de ellos para con él, al verse vulnerado un sistema absolutamente débil en cuanto a seguridad, no se cumplieron los estándares mínimos de seguridad en la prestación de un servicio. Agrega que esto ha sido un impacto enorme a nivel familiar, ya que ha tenido que recurrir a préstamos de familiares y de otras entidades comerciales para poder cubrir gastos, dividendo de la casa, mensualidad de la universidad, examen de grado, navidad, entre otros. Finalmente, sostiene que el día 6 de enero de 2014 concurrió al banco con la finalidad de solicitar la cartola histórica del año 2013 y al consultarle a la jefe de atención al cliente, por un traspaso de fondos que aparecía en la cartola efectuado el día 5 de diciembre de 2013, mismo día de la transferencia que no hizo, por un valor de \$304.473, le manifiesta que se hizo un traspaso de fondos desde su línea de crédito y que tiene que pagarlo dentro de un año o su deuda será enviada a sus informes comerciales. En cuanto al derecho señala que los antecedentes descritos constituyen infracción a la ley del consumidor e incumplimiento de contrato, en el sentido de que no se empleó el debido resguardo de su dinero depositado, configurándose infracciones a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, por lo que solicita se condene a la querellada a una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales.

**2.- Que citado a presencia judicial el representante del querellado, a fojas 106 y 107 comparece don MARCO ANDRÉS CHESTA QUIERO, abogado, quien expone: que don SEGUNDO RENÉ RODRÍGUEZ ARANEDA es cuenta correntista del Banco del Estado, siendo su cuenta corriente la 629-0-001884-9, de la oficina de Temuco; que él presenta un reclamo al banco para que investigue una situación de transferencias de fondos vía internet; que resultaron ser cinco operaciones que se llevaron a cabo el día 5 de diciembre del año 2013, las que en total suman más de \$6.000.000; que con fecha 23 de diciembre de 2013, don Cristian León, subgerente de canales no presenciales del Banco del Estado, responde su reclamo y señala que se tuvieron a la vista las transferencias vía internet, que no registran condición de error, que fueron realizadas con el rut del cuenta correntista, que coincide la numeración de cuenta, y, lo principal, con la verificación de la clave secreta; que además estas operaciones fueron**

correctamente abonadas a sus cuentas de destino. Señala que como el cuenta correntista es Carabinero, indicó que haría una denuncia criminal en el Ministerio Público pertinente y hasta la fecha el Banco del Estado no ha recibido comunicación alguna de parte de ningún órgano fiscalizador. También se alega que el banco está dispuesto a cooperar con la aprehensión del señor Rodríguez, pero este evento supera la ley del consumidor, pues el Banco se encuentra limitado en su accionar propio por el secreto bancario; que en efecto pueden señalar el monto de los giros, los rut de destino, el nombre de los destinatarios, pero no pueden intervenir en sus respectivas cuentas, debido al secreto bancario y tal como se le explicó al demandante, se necesita autorización judicial para recopilar tal información, por lo que se entrega a este Tribunal los mismos datos ya aportados, respecto de los cinco giros, en donde el nombre del girador y el rut del girador y la cuenta de origen, son las ya referidas y que corresponden al demandante, estas son: 1.- **Giro \$1.250.000**, cuenta de destino 37171561397. Banco Estado, Rut destino 13.288.743-8, que corresponde a Nelson Patricio Troncoso Núñez; 2.- **Giro \$1.000.000**, cuenta de destino 35270867624. Banco Estado, Rut destino 19.023.636-6, que corresponde a Heiti Bastián Barahona Aragón; 3.- **Giro \$1.190.000**, cuenta de destino 42570619190. Banco Estado, Rut destino 15.631.105-7, que corresponde a Boris Eugenio Díaz Díaz; 4.- **Giro \$750.000**, cuenta de destino 26270041336. Banco Estado, Rut destino 17.005.891-7, que corresponde a Luis Nolberto Hidalgo Marambio; 5.- **Giro \$2.000.000**, cuenta de destino 37770217203. Banco Estado, Rut destino 13.288.743-8 que corresponde a Nelson Patricio Troncoso Núñez. Se expresa por la defensa, además, que al banco le resultaría conveniente, dadas sus limitaciones legales, que la autoridad judicial pertinente solicitara los movimientos de las cuentas de destino, respecto del período y días posteriores en donde se realizaron los giros, solicitar los antecedentes comerciales de los destinatarios del giro, y si son deudores SINACOFI. Señala que no se encuentra en condiciones de decir si hay un protocolo para los giros, pero a él le parece que no, toda vez que los giros fueron realizados en dos días, 4 y 5 de diciembre.

**3.- Que la parte querellante rinde la siguiente prueba documental:** a) a fojas 28, copia de voucher de consulta de saldo del día 6 de diciembre de 2013, a las 13:09 horas, emitido por un cajero automático de Banco Estado, el cual da cuenta de un saldo disponible de \$4.602; b) a fojas 28, copia de cartola de cuenta corriente de fecha 6 de diciembre de 2013, emitido a las 13:15 horas, la que da cuenta de los últimos movimientos que se realizaron anteriores a esa fecha y que demuestra las fechas de las transferencias que se realizaron en la cuenta corriente; c) a fojas 29, copia de cartola instantánea de cuenta corriente emitida por Banco Estado con fecha 6 de diciembre de 2013, a las 13:26 horas, la cual da cuenta de los movimientos realizados en la cuenta; d) a fojas 30 y siguientes, copia del parte denuncia efectuado por el querellante ante la PDI de Pitrufquén, parte N° 1761, de fecha 16 de diciembre de 2013; e) a fojas 34, copia de formulario único de atención de público por el reclamo presentado por el querellante ante el Sernac, de fecha 9 de diciembre de 2013; f) a fojas 35, copia de reclamo que el querellante efectuó ante el Banco Estado, de fecha 9 de diciembre de 2013; g) a fojas 36, 37 y 38, copia de carta de respuesta al SERNAC, emitida por Banco Estado con fecha 24 de diciembre de 2013; h) a fojas 39 y siguientes, copia de cartola histórica de la cuenta corriente del querellante que corre desde el 4 de diciembre de 2012, y hasta el 19 de diciembre de 2013; emitida con fecha 6 de enero de 2014, por Banco Estado, la cual demuestra todos los movimientos y transacciones efectuados por el querellante, con el objeto de acreditar su poca y casi nula habitualidad de realizar transferencias electrónicas a través de internet; i) a fojas 48, copia de carta emitida con fecha 12 de diciembre por la compañía de Seguros Generales Liberty, dirigida a su representado, la cual da aviso de término de contrato por un seguro respecto de su vehículo por el no pago de la cuota correspondiente al mes de diciembre del año 2013; j) a fojas 50, copia de comprobante de depósito en efectivo, emitido por Banco Estado, de

186

fecha 26 de febrero 2014, el cual da cuenta del pago de \$229.405, correspondientes a la deuda que mantenía por la transferencia que su representado no realizó desde su línea de crédito; **j) a fojas 50**, con citación, copia de boleta electrónica, emitida por distribuidora Prisa Store Ltda. De fecha 30 de enero de 2014, la cual da cuenta de la compra de un Notebook, cuyo valor fue de \$379.990, debido a que con la denuncia realizada por su representado, la PDI le incautó su antiguo notebook, con el objeto de periciar si desde allí se realizaron las transferencias electrónicas; **k) a fojas 51**, copia de recibo de dinero, otorgado ante Notario Público de Temuco, don Carlos Alarcón, de fecha 28 de febrero de 2014, el cual da cuenta de un préstamo de dinero, por la suma de \$4.000.000 que le realizó al querellante su sobrino don Daniel Solorza Toledo; **l) a fojas 52**, fotocopia de comprobante de depósito efectuado con fecha 9 de diciembre de 2013, a la cuenta corriente del querellante por \$1.000.000, suma depositada con el objeto de cubrir de manera urgente el pago de los cheques emitidos los primeros días de ese mes; **m) a fojas 53**, certificado emitido por Carabineros de Chile con fecha 8 de enero de 2014, el cual certifica que los días 4, 5 y 6 de diciembre del año 2013, el querellante se encontraba cumpliendo sus funciones de Servicio como Carabinero, en la ciudad de Pitrufquén; **n) a fojas 54**, comprobante de pago con tarjeta visa, en la Automotora Salinas y Fabres limitada, de fecha 15 de enero de 2014, por un monto de \$197.738, pagaderos en tres cuotas, por la mantención del vehículo de su representado; **o) a fojas 55**, copia de comprobante de pago, emitido por la Universidad Autónoma de Chile, de fecha 7 de enero de 2014, por un monto de \$223.990, correspondiente al pago del examen de grado del hijo del querellante; **p) a fojas 56**, copia de comprobante de pago, emitido por la Universidad Autónoma de Chile, de fecha 8 de enero de 2013, por un monto de \$232.076, correspondientes al pago de la mensualidad del mes de diciembre del hijo del querellante; **q) a fojas 59**, informe médico emitido por el doctor Pelayo Arrieta Sotta, de fecha 21 de febrero de 2014, el cual informa que el hijo del querellante sufrió una fractura de muñeca el día 15 de enero de 2014; **r) a fojas 57**, copia de presupuesto por concepto de honorarios médicos de fecha 31 de enero de 2014, emitida por el doctor Pelayo Arrieta Sotta, por un valor de \$777.150, por concepto de operación de la muñeca fracturada del hijo del querellante; **s) a fojas 60**, recibo de honorarios médicos, emitido por la Clínica Alemana de Temuco, el cual da cuenta del pago de \$777.150, por la cirugía a la muñeca fracturada del hijo la querellante; **t) a fojas 60**, boleta de ventas y servicios emitida por Amcat S.A., de fecha 7 de febrero, por un valor de \$777.150, que fueron pagados por el querellante, por la misma operación; **u) a fojas 62**, boleta electrónica N° 4334, emitida con fecha 19 de marzo de 2014, de la Clínica Alemana de Temuco, la cual da cuenta del pago de \$658.264, por la hospitalización, pabellones y farmacia en la operación del hijo del querellante; **v) a fojas 63**, boleta electrónica emitida por la clínica alemana de Temuco, con fecha 31 de enero de 2014, por un monto de \$365.380, correspondientes al pago de una tomografía realizada al hijo de la querellante; **w) a fojas 63**, boleta de ventas y servicios emitida por Edgar Berg Y Cía, limitada, por un valor de \$520.000 por el pago de una cirugía dental realizada a la cónyuge del querellante; **x) a fojas 67**, boleta de ventas y servicios emitida por el mismo facultativo, con fecha 20 de enero de 2014, por un valor de \$134.000, por el pago de un tratamiento dental de su representado; **y) a fojas 66**, certificado médico emitido por la doctora Gladys Larenas Yáñez, de fecha 7 de enero de 2014, el cual da cuenta de una operación que debió realizar la cónyuge del querellante el año 2011 y que debe realizarse controles periódicamente; **z) a fojas 66, 67 y 68**, tres certificados médicos emitidos por la clínica odontológica Berg, los cuales dan cuenta que el querellante, su cónyuge y su hijo venían sometiéndose a tratamientos dentales en las fechas que estos documentos señalan; **a.1) a fojas 69**, un presupuesto N° 113, emitido por la Clínica Berg, de fecha 6 de enero de 2014, el cual da cuenta de un valor de \$533.000, por concepto de tratamiento dental de la cónyuge del querellante; **b1) a fojas 70**, boleta de ventas y servicios de clínica Berg, con fecha 9 de septiembre

187

de 2013, por un valor de \$174.000, por atención dental del querellante; **c1) a fojas 71**, presupuesto de tratamiento dental emitido por Clínica Berg, de fecha 27 de enero de 2014, por un monto de \$1.837.000 del hijo del querellante.

**4.- Que el Servicio Nacional del Consumidor rinde la siguiente prueba documental:** a) a fojas 72 y siguientes corre copia de carpeta de reclamo N° 7313447, de fecha 9 de diciembre de 2013, interpuesto ante el Servicio Nacional Del consumidor Región de La Araucanía por el querellante.

**5.- Que la parte querellante y demandante civil rinde la siguiente prueba testimonial:** a fojas 98 y 99, comparece doña **PAOLA CRISTINA BELMAR VALENCIA**, C.N.I. N° 10.027.146-K, 38 años, soltera, estudios medios, empleada pública, domiciliada en Pitrufquén, calle José Miguel Carrera N° 5, quien previamente juramentada dice que trabaja con el suboficial Rodríguez hace dos años, y el día 6 de diciembre del año 2013, entraron a las 8:00 a trabajar, fueron a una ceremonia al Cecof, con el Comisario y el suboficial; que regresaron a las 12:30 horas; que ahí él le dijo que iba a ir al banco, ella se fue a su domicilio por el horario de colación; que al regresar a las 15:00 lo encontró súper raro, le contó que había ido al banco y se percató que le habían sacado la suma de seis millones y fracción y que recién había hecho la denuncia en la PDI; que había pedido autorización para ir a Temuco a ver su problema. Hace presente que le ha preguntado cómo iba su caso, y él manifestó que el banco no había respondido y que iba a poner una denuncia contra del banco. Señala que cuando dice raro se refiere a que lo vio súper pálido, y en shock; que le preguntó de inmediato qué le pasaba, porque de verdad estaba súper nervioso, como cuando uno ve a una persona con ganas de llorar. **Seguidamente, a fojas 100 y 101 corre declaración prestada por doña YORKA CRISTINA TOLEDO ÁLVAREZ**, C.N.I. N° 8.198.554-5, 49 años, casada, estudios universitarios, dueña de casa, domiciliada en Temuco, calle Nicola Tesla N° 336, quien previamente juramentada expone: que es la cónyuge del querellante y que el 6 de diciembre tuvieron una gran pena, mucha tristeza por lo que les pasó; que el día 6 de diciembre de 2013, en la mañana hizo sus actividades normales en su casa y le extrañó que su esposo como a las 13:30 que siempre llama, no llamó; que a las 13:00 horas llegó su hijo y le dijo que encontraba raro que su papá no llamaba; que a las 16:00 horas recibieron un llamado de su esposo quien les contó que había ido al banco y no había plata en la cuenta corriente; que les contó todo el trámite que había hecho, la cantidad que le habían sacado, seis millones y fracción; que le dijo que buscaran a alguien que les tenía que prestar plata ya que diciembre es un mes complicado y como estaban nerviosos le dijo que la única opción para algo rápido era un sobrino; que empezaron a ver que habían tirado cheques; que llamaron a su sobrino Daniel, quien les dijo que no había problema. Que con más calma comenzaron a ver los documentos y vieron que las transferencias se habían hecho a personas de Santiago y en Curicó, con minutos de diferencia, el mismo día que él estaba trabajando en Pitrufquén. Señala que su esposo no había perdido ni su carnet, ni la clave de la tarjeta; que después vieron que también había un monto, entre \$200.000 o \$280.000 que se lo habían sacado; que también vieron que pronto había que arreglarlo, obviamente todo esto que pasó lo dejaron en secreto; que lo otro que los preocupó es que su hijo daba su examen de grado y había que pagar en la Universidad Autónoma \$400.000 aproximadamente. Señala que el fin de semana estuvieron muy mal, lloraron mucho, tenían mucha pena, porque hace muy poco tiempo fueron a depositar al Banco Estado la suma de \$25.000.000 porque era la jubilación de mi esposo; que cuando van al Banco los reciben con un jugo, taza de café, sin preguntar si necesitamos seguro; que su sobrino les prestó los \$2.000.000 solicitados, que fueron a Sernac a explicar todo lo que les había pasado, donde tuvieron muy buena acogida, y que tenían que seguir con el caso; que luego se dirigieron al Banco del Estado donde hablaron con el ejecutivo de cuentas, donde obviamente no los recibieron como corresponde ya que dudaron inmediatamente que tanto su hijo como ella podrían haber sacado la plata ese día; que les preguntaron si tenían acceso a la clave de

internet; que obviamente le dijo que no, que gracias a Dios su esposo deja la plata todos los meses en la casa, y no necesita sacar nada más, porque además no sabe ocupar la clave; que su hijo tuvo una fractura, por lo que tuvieron que operarlo y nuevamente no tenían dinero, por lo que su sobrino les prestó \$4.000.000; señala que su sobrino había vendido un auto y por eso tenía plata; que fueron a la Notaría para un respaldo por todos esos problemas. **A fojas 102, corre declaración prestada en autos por don DANIEL ANGEL SOLORZA TOLEDO**, C.N.I. N° 14.202.989-5, 33 años, soltero, estudios universitarios, ingeniero mecánico, domiciliado en Temuco, calle Golfo de Penas N° 03370, quien previamente juramentado expone: que es el sobrino del querellante y el día viernes 6 de diciembre de 2013 lo llamó su tía, le contó todo lo que le había sucedido, esto es, que a su tío le habían robado dinero a través de internet, desde su cuenta corriente; que el monto había sido seis millones y fracción; que le solicitaron que les prestara dinero, el que se los facilitó el lunes siguiente en la mañana. Señala que más adelante, el 28 de febrero les facilitó más dinero porque necesitaban más. Señala que la plata la tenía ya que había vendido un vehículo en el mes de febrero. **Finalmente, a fojas 102 y 103 depone don RICARDO NICOLÁS RODRÍGUEZ TOLEDO**, C.N.I. N° 17.588.744-K, 24 años, soltero, estudios universitarios, cesante, domiciliado en Temuco, Pasaje Nicola Tesla N° 366, quien previamente juramentado expone: que es el hijo del querellante y en cuanto a los hechos denunciados señala que el día 6 de diciembre de 2013 ocurrió un robo, una estafa bancaria; que se enteró de esto porque durante ese día estuvo aproximadamente hasta las 12:30 en la universidad preparándose para su examen de grado; que llegó a las 13:00 a su casa, donde se encontraba su madre; que a las 16:00 su papá llama para contarles lo que había pasado con el banco, posteriormente él llega alrededor de las 17:30 a la casa; que a su mamá le dio pena, se puso a llorar, fue una noticia que los pilló de sorpresa, hubo llanto; que ese día tenía más cosas que hacer, pero se tuvo que quedar en la casa por contención emocional; que se pusieron en contacto con su primo, el que el día 9 de diciembre le hizo entrega de \$2.000.000. Señala que su padre presentó un cuadro de ansiedad bastante amplio que lo tuvo desde ese día hasta la fecha, caracterizándose por dificultades para dormir, tensión muscular, recuerdos intrusivos (constantemente está pensando en lo sucedido) lo que cambió fuertemente la dinámica familiar, porque este tema es pan de todos los días, lo que ha repercutido fuertemente en su mamá a nivel emocional, principalmente con crisis de angustia y mucho llanto. Que posteriormente durante el mes de enero le ocurrió un lamentable hecho, estando de visita en Pucón, sufrió un accidente donde se cayó y se fracturó un hueso principalmente en mi muñeca y un dedo, por lo que el 1 de febrero tuvo que operarse y su papá recurrir nuevamente a su primo para solicitarle plata, ya que la operación costó alrededor de dos millones y fracción, entre exámenes y honorarios médicos. Finalmente señala que su papá tiene la cuenta corriente aproximadamente desde el año 2007.

**6.- Que a fojas 179, corre oficio de la Fiscalía Local de Pitrufquén, en el que se remite copia de la carpeta investigativa de la denuncia penal originada por estos mismos hechos**, actualmente archivada desde el 7 de octubre de 2014, y cuyo contenido corre de fojas 117 a 178 de autos. Del resultado de la investigación, aparece que los giros fueron efectuados a las cuentas Rut del querellante de cuatro sujetos, en las ciudades de Santiago y Curicó; dos de los cuales, esto es, Boris Eugenio Díaz Díaz y Luis Nolberto Hidalgo Marambio, reconocieron haber recibido dinero en sus cuentas, y habérsela entregado a otro sujeto; en tanto que a don Nelson Patricio Troncoso Nuñez y don Heiti Bastián Barahona Aragón, no pudieron ser interrogados, al no haber sido ubicados en los domicilios registrados. Del modo indicado, la investigación, en la que se procedió a inspeccionar el computador personal del afectado, arrojó la efectividad de la denuncia al verificarse que el dinero fue depositado en la cuenta de terceros, que no tienen vinculación con el consumidor afectado, y que la investigación no se concluyó, por las razones dadas por la policía de investigaciones, en el sentido de

no tener los medios necesarios para seguirla, por lo que concluyó con la decisión de la Fiscalía de Archivo Provisional.

**7.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, se encuentra establecido y no controvertido** en este proceso que don **SEGUNDO RENÉ RODRÍGUEZ ARANEDA** mantiene un contrato de cuenta corriente con el proveedor financiero **BANCO ESTADO**, como también que con cargo a esa cuenta el día 5 de diciembre del año 2013 se efectuaron cinco giros, a saber: 1.- **Giro \$1.250.000**, cuenta de destino 37171561397. Banco Estado, Rut destino 13.288.743-8, que corresponde a Nelson Patricio Troncoso Núñez; 2.- **Giro \$1.000.000**, cuenta de destino 35270867624. Banco Estado, Rut destino 19.023.636-6, que corresponde a Heiti Bastián Barahona Aragón; 3.- **Giro \$1.190.000**, cuenta de destino 42570619190. Banco Estado, Rut destino 15.631.105-7, que corresponde a Boris Eugenio Díaz Díaz; 4.- **Giro \$750.000**, cuenta de destino 26270041336. Banco Estado, Rut destino 17.005.891-7, que corresponde a Luis Nolberto Hidalgo Marambio; 5.- **Giro \$2.000.000**, cuenta de destino 37770217203. Banco Estado, Rut destino 13.288.743-8 que corresponde a Nelson Patricio Troncoso Núñez. Así lo reconoció la parte querellada y denunciada, a fojas 106, y aparece de los antecedentes remitidos por la Fiscalía que corren a fojas 133 y 134, y fojas 152.

Ahora bien, conforme aparece de la investigación efectuada por la Fiscalía, resultó cierto que las personas a cuyas cuentas se transfirió el dinero del actor, son terceros que ninguna vinculación tienen con él, y que fueron objeto de investigación como imputados por delito de estafa y otras defraudaciones, la que se decidió archivar provisionalmente.

**8.-** Que la actividad del aparato persecutor aparece de esta manera acorde con lo que se sostiene en la querrela, en el sentido que las operaciones vía internet efectuadas desde la cuenta del querellante y demandante, corresponden a una defraudación electrónica, por lo que corresponde analizar la esta situación a la luz del contrato de consumo que existe entre las partes de este juicio.

**9.-** Que ante la situación descrita, el Banco querellado no compareció a la audiencia de contestación fijada, pese a que fue emplazado de conformidad a la Ley. De este modo, citado a presencia judicial por el Tribunal, compareció por medio de su abogado y apoderado, don **MARCOS CHESTA QUIERO** a fojas 106, argumentando que don Cristian León, subgerente de canales no presenciales del Banco del Estado, respondió el reclamo del cuenta correntista, querellante de autos, el 23 de diciembre de 2013, indicando que se tuvieron en vista las transferencias vía internet, pero que como ellas no registraron condición de error, pues se efectuaron con el RUT del titular de la cuenta, el que coincide con la numeración de la misma y la clave secreta, se estima que los montos que se desconocen fueron correctamente abonados a los destinatarios. También se agrega por la defensa en la comparecencia que se analiza, que el secreto bancario impide rastrear a los cuenta correntistas, lo que supera la ley del consumidor, estimando que su actuación ha sido adecuada al limitarse a aportar las cuentas de destino.

**10.-** Que, ahora bien, **confrontado el análisis precedente con el Derecho**, debemos indicar que la relación de consumo que une a las partes de este juicio se sustenta en un contrato de adhesión, para cuya aplicación e interpretación debemos estarnos a las normas **del artículo 12 y 16 de la ley 19.496**, de carácter especial; como a las normas generales en materia de responsabilidad contractual, y determinadamente las que dicen relación con la interpretación del contrato, desde la perspectiva de la manera en que deben ser ejecutados por las partes, esto es, el **artículo 1546 del Código Civil**. Por último, deben igualmente analizarse los hechos, a la luz de la figura contravencional por excelencia contemplada en la ley 19.496, esto es, el artículo 23 de la ley del ramo, que se afirma también vulnerada.

**11.-** El artículo 12 de la ley 19.496 señala que ***“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”.

El 16, por su parte, dispone: “ que no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones, entre otras que detalla, que:

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;

g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.

Finalmente, y en lo que al Derecho del Consumo se refiere, el artículo 23 señala que “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”.

Que, a su turno, el artículo 1546 de nuestro Código Civil, que consagra la denominada responsabilidad objetiva, establece concordante con lo ya expresado en las normas especiales, que “los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella”.

12.- En el caso que se analiza, resulta una carga, incluso más rigurosa que en el denominado comercio tradicional, la exigencia para el proveedor de calidad y seguridad de las prestaciones, cuando pone a disposición de sus clientes la modalidad “ on line”, pues se trata de una interacción automatizada, que sólo él mantiene, maneja y respalda. Del mismo modo, el cúmulo de los antecedentes permiten plausiblemente concluir que su cliente fue víctima de una estafa, al imputarse a su estado de cuenta cargos de servicios en un mismo día, que satisfacen necesidades de terceros, máxime cuando así lo concluyó la Policía de Investigaciones, como aparece de los antecedentes a que dio origen la investigación que llevó la Fiscalía. No olvidemos que allí se dispuso el archivo provisional de los mismos por no poder establecerse los responsables, y no porque no fuera efectiva la denuncia.

13.- Siendo este el escenario en que acontecieron los hechos, la normativa citada nos lleva a entender que si la parte más vulnerable en la relación de consumo objeta los cargos, apareciendo al mismo tiempo que fueron objeto de un ilícito, resulta claramente atentatorio contra las normas y principios que rigen este tipo de relaciones asimétricas, que la parte más poderosa en la misma, EL PROVEEDOR DEL SERVICIO FINANCIERO, se limite a negar su responsabilidad, fundado en el secreto bancario.

La buena fe en la ejecución del contrato importa en este caso admitir y reconocer que al consumidor financiero, por su nula actuación en la implementación de la plataforma informática, le resulta imposible acreditar el hecho negativo de no haber realizado las operaciones electrónicas que se le cobran; como también parece de todo sentido, en una demostración de esa buena fe objetiva, evitar que la situación ya gravosa que sufre el afectado, se

191

acrecente con la inminente remisión de una morosidad inexistente a DICOM, si es él y no el banco el que asume la pérdida de sus recursos. El proveedor querellado ha obrado precisamente de modo opuesto a dicho parámetro objetivo de buena fe, contraviniendo los términos del artículo 16, letra g), de la ley en estudio, conforme se observa de su conducta graficada en su alegación o defensa.

**14.- Desde una perspectiva probatoria**, en tanto, objetados los cargos por el querellante y establecido que fueron el resultado de un ilícito informático, es el proveedor quien debe probar el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, para persistir en la responsabilidad que atribuye a su contraparte en la relación de consumo. Concretamente, en la especie, es el deber de seguridad en el servicio informático que proporciona a sus clientes el que ha quedado desvirtuado en su seguridad y calidad con los hechos objeto del debate, no aportando el proveedor prueba alguna que permita arribar a conclusión distinta. Por el contrario, aparece establecida su displicencia y descuido, pues ante la alegación de una cliente intachable, no ha realizado actividad alguna para investigar los hechos objeto del denuncia, esclarecer lo sucedido, mejorar su sistema informático y menos asumir la pérdida pecuniaria.

Por último, y acorde con lo ya expresado, debe agregarse que conforme lo establecen las reglas generales, la carga probatoria de la diligencia o cuidado incumbe que la pruebe quien ha debido emplearlas (1547 C.C.), **lo que no ha ocurrido en la especie.**

**15.- Que deberá desecharse la alegación de la defensa**, cuando sostiene su absoluta irresponsabilidad en los hechos, fundado en que no se constató un error, puesto que dicha actitud, confrontada con los acontecimientos, carece absolutamente de sustento jurídico cuando se trata de los contratos de adhesión, fuente de la que nace la relación de consumo que le une con el querellante. Ello porque supone imponer a éste, los efectos de deficiencias, omisiones o errores derivados, en este caso, de la implementación de sus sistema informático, limitando unilateralmente y de manera absoluta su responsabilidad frente al consumidor, en términos de privarlo de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afectan la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio de crédito. Ello, naturalmente, se opone a las exigencias de la buena fe. Comportamiento vulneratorio de los principios contenidos en las letras c), e) y g) del art. 16 de la ley 19.496.

**16.- Que de la manera relacionada y analizando los antecedentes, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, estima esta sentenciadora, que el proveedor querellado ha infringido la ley 19.496, específicamente el artículo 23, de la ley 19.496**, desde que ha prestado un servicio de cuenta corriente a la parte querellante con fallas en la calidad y seguridad del mismo servicio, causándole un menoscabo injusto y contrario a la buena fe en las relaciones de consumo, por lo que será condenado de la manera que se señalará.

**17.- Que para efectos de la aplicación de la sanción que se aplicará, se tendrá especialmente en consideración lo señalado en el artículo 24 de la ley 19.496**, donde se dispone que las infracciones establecidas en la ley del Consumidor serán sancionadas con multas de **hasta 50 unidades tributarias y que ellas podrán elevarse al doble en caso de reincidencia**. También la norma agrega que en la aplicación de la multa deberá atenderse especialmente: al tenor de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.

En la especie, si atendemos a la naturaleza de las infracciones por las que será sancionado el proveedor querellado, se observa que ha vulnerado la buena fe contractual, al ejecutar el contrato de consumo que nos ocupa haciendo prevalecer su posición dominante, imponiendo a la querellante que asuma con su

patrimonio las falencias del sistema informático que forma parte del servicio de crédito que brinda.

### **EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-**

18.- Que a fojas 6 y siguientes don **SEGUNDO RENÉ RODRÍGUEZ ARANEDA** deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO ESTADO**, representada legalmente por don **EDUARDO VALDEBENITO SALGADO**, todos individualizados, en cuanto a los hechos fundantes de la demanda solicita tener por reproducidos los expuestos en la denuncia, los que le han generado los siguientes perjuicios: **a) daño emergente**: la suma de \$6.190.000, correspondiente a la suma de cinco transferencias electrónicas que no realizó, suma que fue sustraída desde su cuenta corriente; la suma de \$304.473, monto correspondiente a un traspaso de fondos que no realizó, la que fue efectuada desde su línea de crédito y la suma de \$4.000.000, correspondiente al dinero que ha tenido que pedir a familiares y a entidades bancarias y tiendas comerciales, con el objeto de poder cubrir las necesidades de su familia; **b) daño moral**: ocasionado con la infracción cometida por la querellada y demandada, hechos que le han afectado seriamente al observar cómo este problema no tuvo la más mínima respuesta de parte del banco, quienes conociendo o debiendo conocer sus obligaciones relativas a la prestación de un servicio, lo han dejado en una situación de desamparo absoluto, lo que ha importado un menoscabo económico y emocional; que estos hechos le han provocado angustia al ver disminuido su patrimonio, depresión grave al no poder solucionar el problema en forma inmediata, insomnio, preocupación, impacto emocional, entre otros, avaluándolo en la suma de \$9.000.000 o lo que se determine de acuerdo al mérito del proceso.

Que debidamente emplazada la parte demandada a la audiencia de contestación, ella no compareció.-

19.- Que el artículo 3º de la Ley 19.496, letra e), establece el derecho a la indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.

De esta manera, corresponde que la parte demandada indemnice los daños que su conducta infraccional ocasionó al demandante, probado que sea la relación de causalidad entre ambos supuestos indemnizatorios.

20.- Que se ha demandado **daño material**, que se hace consistir en la suma de \$6.190.000, correspondiente a las cinco transferencias electrónicas impugnadas. Que, naturalmente, este daño es resultado directo de la actuación negligente de la institución financiera, cuya misión en todo contrato de cuenta corriente es mantener los fondos depositados por su cliente a disposición, lo que no cumplió en la especie por fallas en la seguridad de su servicio. Así, corresponde acceder a la indemnización de daño directo por este rubro.

Que conforme el razonamiento anterior, y porque se accederá al resarcimiento del perjuicio referido precedentemente, la suma que se pide indemnizar por traspaso de fondos, desde la línea de crédito a la cuenta corriente del demandante no responde, sino más bien desaparece como daño material, pues se compensa en el resarcimiento precedente. Acceder a esta segunda suma supone un enriquecimiento, que no es posible admitir.

Por último, también se encuadra dentro del mismo concepto la suma que argumenta el consumidor debió pedir para compensar la merma sufrida en la cuenta corriente. Los \$4.000.000 a que se aluden, responden a la falta de la suma sustraída, la que será reversada en su integridad, no resultando atendible que se reponga nuevamente por esta vía.

Al efecto, debe considerarse que estas dos últimas sumas, cuyo resarcimiento se desechará, no constituyen, como se dijo, un nuevo y diverso daño material, sino una consecuencia de la merma efectiva en el patrimonio

consecuencia del ilícito infraccional. Estima la sentenciadora que eventualmente pudo producirse un daño material directo, por los eventuales intereses u otros desembolsos ocasionados al haber accedido a tales sumas, pero no se pidió y menos se probó este daño.

**21.- Que, por último, se ha pedido resarcir el daño moral, consistente en la angustia que dice haber experimentado el actor al ver disminuido su patrimonio, la depresión grave al no poder solucionar el problema en forma inmediata, insomnio, preocupación, impacto emocional, entre otros, y que solicita en la suma de \$9.000.000**

El Tribunal comenzará por señalar que el daño moral o extrapatrimonial exige una prueba necesaria y directa de la lesión de algún derecho de la personalidad o atributo de la misma. En tal sentido y acorde con ello, el examen de los antecedentes permite establecer que el hecho infraccional significó "per se" una impresión fuerte y descompensadora para cualquier individuo, que de manera imprevista ve disminuir significativamente su patrimonio, sin tener el respaldo o sustento de quien estaba obligado a cuidar del mismo, como ocurre cuando se suscribe un contrato de cuenta corriente con un Banco. Así, asiste la convicción en la Juzgadora que ha sido el hecho infraccional el que directamente y sin necesidad de una prueba anexa, ha provocado impresión y afección negativa en la esfera íntima de quien demanda. La expectativa de verse el actor expuesto a incumplimientos con sus acreedores, acrecentada por el nulo respaldo del obligado de mantener sus valores a recaudo, no pudo sino producir angustia, incertidumbre y frustración, que termina por configurar el daño por los hechos infraccionales de la estafa informática. No debe olvidarse, que fue el mismo actor quien debió proveer los recursos necesario para responder de sus compromiso patrimoniales, pues de no haberlo hecho habría sufrido las consecuencias propias y devastadoras de perjudicar su crédito comercial. Así, el daño aparece ostensible y es resultado del actuar negligente del banco, por lo que se accederá a resarcirlo en la suma prudencial de \$ 3.000.000.-

Que los demás conceptos e inconveniencias sufridas por el actor, que alega como fundamento y a que se referirían los documentos que acompañara a fojas 55 y siguientes, correspondientes a atenciones y dolencias sufridas por un hijo y otros relativos a atenciones dentales de su cónyuge, y gastos en educación, al no tener relación causal con los hechos infraccionales, en términos de haber sido resultado de la conducta infraccional atribuida al banco, no han sido ponderados en la evaluación de este daño.

**22.- Que los restantes antecedentes en nada alteran las conclusiones precedentes.**

**Y VISTOS**, además, lo establecido en los artículos 3, 12, 23 y demás pertinentes de la ley 19.496; 2314 y ss. y demás pertinentes del Código Civil y artículos, 7, 9, 14, 16 y demás pertinentes de la Ley 18.287. **SE DECLARA:**

**1) QUE HA LUGAR** a la querrela infraccional intentada por don **SEGUNDO RENÉ RODRÍGUEZ ARANEDA** en contra de **BANCO ESTADO**, representada legalmente por don **EDUARDO VALDEBENITO SALGADO**, condenándole como autor de infracción a la ley 19.496, al pago de una multa de 25 Unidades Tributarias Mensuales, con costas;

**2) QUE HA LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios intentada por don **SEGUNDO RENÉ RODRÍGUEZ ARANEDA** en contra de **BANCO ESTADO**, representada legalmente por don **EDUARDO VALDEBENITO SALGADO** condenándole a pagar a la suma de \$9.190.000, con costas;

**3) Que las sumas ordenadas pagar deberán ser reajustadas, del modo que sigue: a) la suma correspondiente al daño material, conforme la variación del índice de Precios a los Consumidores, entre el mes anterior a la fecha de la**

194

défraudación y el mes anterior a la fecha del pago efectivo; b) la suma por daño moral, conforme la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes anterior a la fecha la dictación del fallo y el mes anterior a la fecha del pago efectivo. En ambos casos, deberá, además, pagarse intereses para operaciones reajustables, desde que quede ejecutoriado el fallo

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

**Rol N° 227.139**

Dictó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza doña SANDRA RUIZ HERNÁNDEZ, Secretaria Subrogante.