

ROL 1664-2014

SANTIAGO, Seis de octubre de dos mil catorce

VISTOS:

Vistos la denuncia que rola a fojas 1, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en contra del **BANCO DE CHILE**, representada por Arturo Tagle Quiroz, ambos con domicilio en la calle Ahumada N° 251, piso 2, comuna de Santiago, por la que solicita al tribunal se le condene al pago de una multa ascendente a 200 UTM por infracción a los artículos 2 letras a y d, 12 y 23 inciso 1° de la ley 19.496.

A fojas 19 rola el escrito en que don **HERNÁN ORELLANA SALAZAR** se hace parte y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del **BANCO DE CHILE**, representada por Arturo Tagle Quiroz, ambos con domicilio en la calle Ahumada N° 251, piso 2, comuna de Santiago, por la que solicita al tribunal se le condene a pagarle la suma de \$ 4.813.000 más las costas, por concepto de indemnización de daños y perjuicios que sostiene haber experimentado a raíz de los hechos denunciados, los que consistirían en infracción a los artículos 23 y 50 de la ley 19.496. La suma demandada se descompone la siguiente forma: \$ 760.191 por daño emergente, \$1.552.500 por lucro cesante, y \$ 2.500.000 por daño moral.

A fojas 31 rola el escrito de contestación de la denuncia y demanda.

Los documentos acompañados por el Sernac que rolan de fojas 16 a 42, y de fojas 86 a 102, los acompañados por el denunciante que rolan de fojas 43 a 58, y los acompañados por la denunciada que rolan de fojas 103 a 117.

El acta del comparendo de contestación y prueba, que rola a fojas 118.

Y la resolución de fojas 123, que ordena traer los autos para dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LAS TACHAS:

PRIMERO: Que la parte de **DENUNCIADA**, dedujo a fojas 119 tacha en contra de los testigos **Mónica Arellano Labarca**, imputándole la inhabilidad establecida en el artículo 358 N° 1, 6 y 7 del Código de Procedimiento Civil, ya que al contestar las preguntas para tacha manifestó ser la pareja del denunciante.

SEGUNDO: Que la parte **demandante**, al evacuar el traslado, solicitó el rechazo de la tacha, ya que la resolución en materia de policía local está entregada a la sana crítica, por lo que no corresponde la aplicación de las normas del Código de Procedimiento Civil.

TERCERO: Que la propia testigo al declarar señala ser la pareja del denunciante, de lo que se desprende que la testigo si tiene un interés en el juicio, aunque no sea económico, lo que hace que su testimonio pueda estar influenciado por la relación existente con el demandante, por lo que la tacha será acogida.

CUARTO: Que la parte de **DENUNCIADA**, dedujo a fojas 120 tacha en contra de la testigo **Tamara Stephanie Castro Labarca**, imputándole la inhabilidad establecida en el artículo 358 N° 6 y 7 del Código de Procedimiento Civil, ya que al contestar las preguntas para tacha manifestó ser cuñada del denunciante.

QUINTO: Que la parte **demandante**, al evacuar el traslado, solicitó el rechazo de la tacha, ya que el hecho de ser cuñada del denunciante no importa que exista una relación íntima de amistad, y por otro lado resolución en materia de policía local está entregada a la sana crítica, por lo que no corresponde la aplicación de las normas del Código de Procedimiento Civil.

SEXTO: Que la propia testigo al declarar señala ser cuñado del denunciante, de lo que se desprende que la testigo en concepto del tribunal no mantiene la imparcialidad exigida por la ley, lo que hace que su testimonio pueda estar influenciado por las relaciones de familia con el señor Hernán Orellana, por lo que la tacha será acogida.

B) EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

SÉPTIMO: Que esta causa se ha iniciado por denuncia de Servicio Nacional del Consumidor en contra del **BANCO DE CHILE**, por la que solicita al tribunal se le condene al pago de una multa ascendente a 200 UTM por infracción a los artículos 2 letras a, d, 12 y 23 inciso 1° de la ley 19.496.

OCTAVO: Que el Sernac establece en su denuncia que tomó conocimiento por reclamo interpuesto por Hernán Orellana Salazar, quien el día 3 de octubre de 2013 quiso hacer uso de su tarjeta de débito para realizar una compra en un supermercado, sin embargo, al momento de pagar se le indica que no tenía saldo suficiente, y cuando llega a su hogar se

percató que se había efectuado una transferencia electrónica, por la suma de \$ 695.000, transacción que en ningún momento fue realizada.

NOVENO: A fojas 59 rola el escrito en que haciéndose parte don Hernán Orellana Salazar, quien sostiene haber sido víctima de un hurto en su cuenta corriente del Banco Chile, a través de una transferencia electrónica que él no hizo y de la cual el banco no se hace responsable, y lo que encuentra insólito es que sus preguntas de seguridad fueron jaqueadas por delincuentes mostrando el Banco su inseguridad hacia sus clientes y mostrando su poca preocupación e interés hacia sus cuenta correntistas.

DÉCIMO: Que en el documento que rola a fojas 44 emanado de la Policía de Investigaciones de Chile, el denunciante Sr. Orellana señala en el punto N° V, “RELACIÓN DE HECHOS”. Respecto a los hechos debo señalar que el día de ayer 03.OCT.2013, tras haber realizado una transferencia electrónica desde mi cuenta corriente del Banco de Chile N° 1591952107, transferencia por el monto de \$14.000 ingresé nuevamente a mi sesión de usuario del portal bancario, con el fin de cotejar el saldo, momento en el cual para poder efectuar alguna acción se me solicitaba el ingreso de la clave de su DIGIPASS, por lo cual esta fue ingresada en tres ocasiones, acciones realizadas desde el equipo computacional de mi trabajo, momento en el que no pude ingresar a mi sesión de usuario, por lo que cerró el portal e ingresó nuevamente sin problemas, estando en ese momento todo normal en lo que mi cuenta respecta.

Alrededor de las 19:30 horas, concurrió al supermercado líder, y al intentar cancelar en caja con la tarjeta de débito asociada a su cuenta corriente, la cajera le indica que no tenía saldo.... Y al revisar nuevamente su cuenta se percató de una transferencia electrónica por la suma de \$ 695.000 a nombre de Víctor Alejandro Canales Corral, RUT 15.543.587-9.

DÉCIMOPRIMERO: Que al contestar, el Banco, solicitó el rechazo de la denuncia por carecer de responsabilidad alguna en los hechos denunciados, señalando:

1.- Que la transferencia impugnada por el denunciante fue realizada mediante, la ejecución de los siguientes pasos:

a) el ingreso a la página web del Banco de Chile,

- b) Con la cédula de identidad del cliente,
- c) Con su clave secreta,
- d) Con la digitalización de la clave dinámica que le otorgó el dispositivo DIGIPASS entregado al cliente, y
- e) Con la clave de alta seguridad que fue enviada tanto al correo electrónico como al celular del cliente.

2.- Que conforme con lo expuesto, sólo quien ha definido la clave secreta, quien ha recibido el dispositivo Digipass y ha recibido en su correo electrónico y teléfono la clave de alta seguridad puede ingresarlas a la página y operar.

DÉCIMOSEGUNDO: Que revisado por el Juez el sistema de seguridad del Banco de Chile, establecido en su página web, ella consiste en:

- a) Para ingresar a la página se requiere la digitación de rut y la clave de internet previamente definida por el cliente
- b) Si el cliente requiere efectuar una transferencia electrónica, previamente debe registrar al destinatario de ella, y la página del Banco le pedirá que ingrese la clave Digipass, que conforme lo define el portal de seguridad del **Banco denunciado, es un dispositivo electrónico de alta seguridad que genera una clave que permite al cliente autorizar transacciones de forma segura en el portal privado. Las claves que entrega el Digipass duran un determinado período de tiempo, con el objetivo de resguardar la seguridad de cada transacción on-line.**
- c) Para efectuar la transferencia, además de requerirse la clave Digipas, se enviará una clave extra al cliente denominada “clave dinámica”, que es definida por el banco como una clave de seguridad complementaria al Digipass que protege las transferencias electrónicas, otorgando máxima seguridad.

DÉCIMOTERCERO: Que a fojas 117 se agregó el documento acompañado por la denunciada, consiste en el registro de LOG con el despacho de la clave dinámica al celular del denunciante N° 59589123, documento que no fue objetado por los denunciantes dentro del plazo legal, y al que el sentenciador le dará el valor de plena prueba.

DÉCIMOCUARTO: Que conforme con lo señalado precedentemente, la documental rendida a fojas 113 a 116, que no fue objeto de impugnación alguna, y lo señalado por el cliente en su actuación ante la Policía de Investigaciones, donde señala “ingresé nuevamente a mi sesión de usuario del portal bancario, con el fin de cotejar el saldo, momento en el cual para poder efectuar alguna acción se me solicitaba el ingreso de la clave de su DIGIPASS, por lo cual esta fue ingresada en tres ocasiones, acciones realizadas desde el equipo computacional de mi trabajo, momento en el que no pude ingresar a mi sesión de usuario, por lo que cerró el portal e ingresó nuevamente sin problemas, estando en ese momento todo normal en lo que mi cuenta respecta”, es claro que el asunto denunciando no corresponde a una falla de seguridad del Banco, sino que se está en presencia del fraude llamado técnicamente **“PHISHING”**.

El PHISHING, es un tipo de fraude que opera mediante el engaño al estafado, "suplantando la imagen de una empresa o entidad pública", y de esta manera el delincuente hace "creer" a la víctima que realmente los datos solicitados proceden del sitio "Oficial" cuando en realidad no lo es.

DÉCIMOQUINTO: Que el denunciado no puso en duda que el Banco le haya enviado la clave dinámica a su celular, lo que refleja que el cliente siempre tuvo la errada creencia que estaba ingresando los datos en el portal oficial del Banco, cuando en realidad estaba en uno falso, y los delincuentes estaban en el real, ingresado los datos secretos que el primero cargaba en el falso portal.

DÉCIMOSEXTO: Que conforme a lo expresado precedentemente el sentenciador concluye que en los hechos denunciados no le asiste responsabilidad al proveedor, por lo que se rechazan las denuncias interpuesta en autos, y conforme con ello, forzoso será rechazar también la demanda civil interpuesta en autos, sin costas, ya que para acogerla sería necesario determinar previamente la responsabilidad contravencional que pudiere afectar a la denunciada, puesto que ella es precisamente la fuente de responsabilidad extracontractual que se intenta hacer valer con la demanda deducida.

DÉCIMOSÉPTIMO: Que la demás prueba rendida en autos en nada altera lo ya resuelto.

Y TENIENDO ADEMAS PRESENTE lo dispuesto en el artículo 14 de la ley n° 18.287,

SE RESUELVE:

PRIMERO: Que se acogen las tachas, sin costas, deducidas en autos a fojas 119 y 120.

SEGUNDO: Que no ha lugar a la denuncia y demanda interpuesta en autos, por no existir prueba alguna para determinar la responsabilidad infraccional, fuente de la acción civil.

TERCERO: Que cada parte pagará sus costas

Anótese y notifíquese.

Dictada por don Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Leticia Lorenzini Basso, Secretaria Abogado.