

7267  
Do Sueres  
Sesenta 7 Sid

Maipú, diecisiete de agosto de dos mil quince.

VISTOS:

Denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, interpuesta por doña **ESTER DEL CARMEN SEPÚLVEDA RAMÍREZ**, C.I. 14.295.738-8, domiciliada en 33 ½ Oriente N° 2697, 17 Norte, ciudad de Talca, en contra de **BANCO DE CHILE**, representada por don Arturo Ruiz Tagle, ambos domiciliados para estos efectos en calle Ahumada N° 251, piso 2, de la comuna de Santiago, Región Metropolitana.

CONSIDERANDO:

1° Que en esta causa Rol N° 1162-2014, la señora **ESTER DEL CARMEN SEPÚLVEDA RAMÍREZ**, interpone ante esta judicatura denuncia infraccional en contra de **BANCO DE CHILE**, por cometer infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Fundamenta su acción alegando que el día 09 de septiembre de 2013, ingresó a la página web del Banco de Chile para revisar sus estado de cuenta, sin problemas a su página de inicio, luego a su cuenta, ésta se encontraba clonada, pidiéndole para ingresar Rut, clave y Digipass, le pareció extraño, pero igualmente lo hizo, le señaló error, volvió a ingresar y nuevamente le señaló error, por lo que llamó a Banca en Línea para preguntar si la página había sido modificada, ante lo cual le fue informado que no era así, por lo que llamó a su esposo para que ingresara a la página del banco y realizara el cambio de clave. Posteriormente reinició su computador, accedió a la página del banco, a sus cuentas, y se percató que se había practicado 8 cargos internacionales a su cuenta por un monto de \$ 1548,64 dólares, los que al no estar facturados, debió esperarse el cierre bajando estos a 3, por un monto final de 546,53 dólares.

Que solicitó las copias de los comprobantes de las transacciones, nunca respondieron.



P268  
Dobson  
García  
Ochoa

Por lo anteriormente expuesto, solicita se le condene a la empresa denunciada al máximo de las multas establecidas en la ley 19.496, con expresa condenación en costas.

Interpone asimismo, en el mismo acto, demanda civil de indemnización de perjuicios, fundamentada en los mismos hechos descritos en la denuncia infraccional, manifestando que la infracción le ha causado perjuicios traducidos primeramente en daño material, en la suma de US\$ 546,53, o su equivalente en moneda nacional. Seguidamente reclama por concepto de daño moral, la suma de la suma de \$ 500.000.- pesos, más los intereses, reajustes, con expresa condenación en costas.

Acompaña en dicho acto a objeto de fundamentar su acción los siguientes documentos: 1) copia simple de parte denuncia N° 1149, de fecha 09 de septiembre de 2013, efectuada para ante la Fiscalía Local de Maipú; 2) copia simple de impresión de correo electrónico; 3) copia simple de formularios por cargo en tarjetas de créditos y carta objeción. Mandato y declaración jurada, reclamo por cargo en tarjeta de crédito; 4) copia simple de tarjeta de crédito Visa, Banco de Chile N° 4697720232808744; 5) copia simple de impresión movimientos No facturados tarjeta de crédito, respecto de la actora en autos, y resumen estado de cuenta de la misma; 6) impresión correo electrónico; 7) carta resumen por estafa electrónica, Entel Visa Banco de Chile, elaborada por la actora; 8) copia simple carta informa cierre caso, proveedor no acoge, emitido por SERNAC, dirigida a la actora de autos; 9) carta emitida por la denunciada (2).

2° A fojas 40, comparece la denunciada, a través de la abogada doña María Esther López Di Rubba, a objeto de prestar declaración indagatoria, señalando que de acuerdo a un análisis efectuado respecto de las transacciones objetadas, se determinó que fueron realizadas en línea mediante el uso de tarjetas virtuales, las que para su creación primero debe ingresar al sitio Web del Banco de Chile, con los datos personales y clave secreta – conocidos exclusivamente por la



D2 GP  
Dobientes  
Secretaria  
Rivera

denunciante-y posteriormente la contraseña de seguridad generada por el dispositivo Digipass, por lo cual, no correspondía efectuar la devolución de los montos reclamados.

3° A fojas 46, rola estampado que da cuenta de notificación de denuncia infraccional y demanda civil de autos, respecto de la parte de **BANCO DE CHILE**.

4° A fojas 185, rola audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante de señora **ESTER DEL CARMEN SEPÚLVEDA RAMÍREZ**, y de la denunciada **BANCO DE CHILE**, a través de su abogado don Leandro Rivera Navarro.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

La denunciante y demandante, ratifica denuncia y demanda civil, en todas sus partes, solicitando se acoja, con expresa condenación en costas.

La denunciada y demandada de **BANCO DE CHILE**, formula por escrito la contestación de la acciones, solicita se tenga como parte integrante de dicha audiencia, y en su mérito se rechace denuncia y demanda, con condena en costas.

Primeramente, respecto de la denuncia infraccional, evacua sus descargos, señalando primeramente que su representada niega todos y cada uno de los hechos en que la denunciante funda su acción.

Seguidamente, procede a alegar, que el hecho en el cual se fundamenta la denuncia de autos, no es de aquellos sancionados por la Ley N° 19.496, siendo incompetente este tribunal para resolver de ellos, puesto que se trata de hechos que revisten el carácter de delito, los que son de exclusiva responsabilidad de quienes los cometen, y una vez que se dicte sentencia definitiva por el tribunal penal pertinente, los responsables deberán responder por los pertinentes perjuicios.

Prosigue a alegar la falta de legitimación pasiva del Banco de Chile, en cuanto a que los hechos denunciados habrían sido cometidos por personas



7270  
Doscicutas  
Secretaria

CAUSA ROL N°: 1162-2014

naturales, por terceros que no tienen relación alguna con su representada, y es en contra de ellas que deben seguirse las acciones pertinentes, puesto que no tiene participación material en los hechos denunciados.

Finalmente, reclama que no existe infracción a la Ley N° 19.496, imputadas al Banco de Chile. Señala que en autos no se ha acreditado la existencia de un delito, que conforme los hechos denunciados se trata de una clonación por parte de terceros. Tal maniobra se denomina "phishing", mediante el cual, la persona defraudada ingresa sus claves de acceso a un sitio falso, no ingresando en ningún momento a la plataforma del banco, todo se hace en el computador que está operando el cliente, por lo cual, no resultan vulnerados los sistemas de seguridad del banco. Así para evitar estos fraudes, su representada informa constantemente a sus clientes la forma de evitarlo.

Añade que su representada no ha cometido infracción alguna, puesto que respecto de los hechos denunciados, se realizaron los análisis correspondientes y que las transacciones señaladas fueron realizadas en línea mediante el uso de tarjetas virtuales, terminadas en los números 3727, 8609 y 1927, más el ingreso de las claves respectivas, por un monto de US\$ 546,53, cargados a la cuenta de la tarjeta Visa terminada en los números 8744, sin bloqueo, transacciones en que no intervino la denunciada. Que para la materialización de dichas operaciones se requiere la ejecución de varios requisitos copulativos, y sin los cuales no es posible efectuar compras internacionales.

Que a raíz del reclamo, su representada efectuó un análisis de los antecedentes, los que finalmente determinaron que las referidas compras se efectuaron con total normalidad, de manera que Banco de Chile, ha actuado de la manera más diligente posible, en relación al caso de autos, que las compras internacionales, fueron totalmente válidas, y en todo minuto ha informado a la actora respecto de las operación realizada y su resultado, lo que en definitiva determina que no ha existido infracción alguna a la Ley N° 19.496.



7271  
Dossier  
Secretaria  
Cmo

Que en dicho acto acompaña los siguientes documentos: 1) impresión de autorización tarjeta N° 4697720232808744; 2) copia simple de carta respuesta emitida por la denunciada; 3) copia simple de set de sentencias definitivas, dictadas por la Corte de Apelaciones y Corte Suprema , y de varios Juzgados de Policía Local; 4) impresión página web de la denunciada.

Seguidamente contesta la demanda civil interpuesta en su contra, señalando primeramente que su representada controvierte los hechos que la demandante invoca, debiendo acreditarlos, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil. Alega primeramente la inexistencia de perjuicios, tanto el daño patrimonial, como el moral, que la actora deberá probar su existencia y magnitud. Que no es posible establecer un vínculo de causalidad entre los pretendidos incumplimientos y el daño alegado por la demandada. Que debe procederse a la exención de responsabilidad por culpa de la actora, o reducir la responsabilidad de su representada, puesto que la actora era la única obligada al resguardo de sus datos personales y contraseñas, permitiendo eventualmente su utilización por parte de terceros, por tanto, siendo la única causante de los perjuicios que dice haber sufrido.

Acompaña en dicho acto, set de copias simples de 17 de sentencias definitivas de diversos Juzgados.

La parte denunciante y demandante, ratifica los documentos acompañados, y rolantes a fojas 5 y 37. Acompaña en dicho acto, copia simple de impresión de correo electrónico emitido por la denunciada.

La parte denunciada y demandada, ratifica los documentos acompañados en la contestación de la denuncia y demanda civil.

Que no se rinde prueba testimonial, ni se efectúan peticiones al tribunal.

5° A fojas 187, comparece **BANCO DE CHILE**, a través de su abogado don Leandro Rivera Navarro, y procede a objetar y observar documentos acompañados en autos a fojas 5, 7, 14, 18, 19, 23, 25, 30 a 35, por falta de



7272  
Desuertes  
Scaute )  
Do,

integridad, por carecer de fecha cierta y por inoponibilidad, por tratarse de simples papeles, respecto de los cuales no consta la autenticidad del mismo, fecha de su otorgamiento ni la veracidad de declaraciones contenidos en ellos, además por tratarse de documentos que emanan de terceros ajenos al juicio, ni han sido reconocidos en juicio por estos.

Se observan además, puesto que no sirven de modo alguna para fundamentar la infracción imputada, por lo que son absolutamente impertinentes en relación a la denuncia de autos.

Acompaña en dicho acto los siguientes documentos: 1) impresión página web banco en línea, del Banco de Chile; 2) copia simple de protocolización contrato de tarjeta de crédito y uso de canales remotos para personas.

6° A fojas 208, comparece la denunciante y demandante y solicita se tenga presente los hechos expuestos en dicha presentación, que constan de una relación detallada de los hechos denunciados, y que se dan por íntegramente reproducidos.

Acompaña en dicho acto, los siguientes documentos: 1) estados de cuenta nacional de tarjeta de crédito, mas comprobante de sus pagos pertinentes, correspondiente a los meses de enero a mayo del año 2014, respecto de la tarjeta de crédito de la actora de autos, emitida por Banco de Chile; 2) copia simple de correo electrónico emitido por la parte de Banco de Chile, dirigido a la actora de autos.

7° A fojas 254, comparece **BANCO DE CHILE**, a través de su abogado don Leandro Rivera Navarro, y procede a objetar y observar el documento acompañado a fojas 235, por falta de integridad, carecer de fecha cierta e inoponibilidad, puesto que se trata de un simple papel, respecto del cual, ni al incidentista, ni al tribunal le consta la autenticidad del mismo, la fecha de su otorgamiento, no la veracidad de su declaraciones. Conjuntamente, procede a observar los documentos, agregado a fojas 211 a 235 de autos, por cuanto dichos



7273  
Desueto  
Secretaria  
Tm

documentos no sirven de modo alguno para fundamentar la infracción imputada, motivo por el cual son total y absolutamente impertinentes en relación a la referida denuncia.

**EN CUANTO A LA INCOMPETENCIA ABSOLUTA DEL TRIBUNAL:**

**PRIMERO:** Que para determinar si un acto jurídico celebrado entre dos sujetos de derecho queda sometido a las disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, es menester la concurrencia de dos elementos copulativos, el *subjetivo*, es decir que los individuos reúnan las calidades que exige la ley y el *objetivo*, que implica que el contrato suscrito sea de aquellos que la misma ley determina, lo que en el caso de autos ocurre, en cuanto a las calidades que cada parte detenta, y el acto jurídico oneroso que entre ellas se ha celebrado. Que el ámbito subjetivo se satisface en la medida que la relación se establezca entre un *proveedor* y un *consumidor*, conforme a lo dispuesto en el artículo 1° del cuerpo legal citado.

En cuanto a la norma de atribución de competencia respecto de este tribunal, se encuentra la Ley N° 19.496, este cuerpo legal en su artículo 1° dispone que ésta tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

En relación a la excepción Incompetencia absoluta del tribunal, dable es señalar que los hechos denunciados en autos, dicen estricta relación con una eventual infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, cuyo conocimiento y resolución por mandato legal corresponde a los Juzgados de Policía Local, conforme lo dispone el **artículo 50 A, de la ley en comento**, el que señala: *"Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución a elección del actor"*.



7274  
Documento  
Solicitud  
y motivo

En la especie, los hechos denunciados podrían configurar infracciones a las normas contempladas en la normativa referida respecto de los Derechos y Deberes de los consumidores, contemplados en el título II, de la ley en comento, por lo cual, esta judicatura estima que la denuncia de autos envuelve, en lo específico, eventualmente una conducta que la denunciante incluye dentro de la infracción de los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, y cuyo artículo 50 del cuerpo legal citado entrega al conocimiento de los Juzgados de Policía Local, siendo por tanto este tribunal, plenamente competente para conocer, juzgar y finalmente resolver, en cumplimiento irrestricto del mandato legal establecido en la Ley N° 19.496, por lo cual, no se hará lugar a la incidencia de incompetencia absoluta del tribunal, promovida por la parte de **BANCO DE CHILE**.

**EN CUANTO A LA FALTA DE LEGITIMACIÓN PASIVA:**

**SEGUNDO:** La denunciada señala respecto de los hechos denunciados, que de ser efectivos, habrían sido provocados por un tercero distinto a su representada, tomando en consideración además, que se siguieron todos los procedimientos de rigor respecto de la transacción bancaria de autos.

Que en caso de autos, quien detenta la calidad de proveedor, conforme las normas contenidas en la Ley 19.496, es el denunciado **BANCO DE CHILE**, pues es quien presta los servicios bancarios descritos, de manera que es esta institución a quien corresponde asumir como sujeto pasivo de la acción contravencional deducida en estos autos, y no a un tercero.

De modo, que esta magistrado estima, que la acción ha sido correcta y validamente dirigida en contra de **BANCO DE CHILE**, en cuanto a su calidad de legítimo contradictor.

**EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS.**

**TERCERO:** A fojas 187, la denunciada **BANCO DE CHILE**, procede a objetar y observar acompañados en autos a fojas 5, 7, 14, 18, 19, 23, 25, 30 a 35, y posteriormente a fojas 254, los documentos acompañados rolantes a fojas 211





7225  
Dobson  
Secretaria  
Cunco

a 235 inclusive, por no constarle su integridad, su fecha, la veracidad de sus declaraciones, y por provenir de terceros ajenos al proceso.

Que sin perjuicio de lo señalado por el incidentista y de tratarse de instrumentos privados, estima esta judicatura que su inclusión dentro de los elementos de convicción a efectos de determinar la responsabilidad eventual de la denunciada y demandada **BANCO DE CHILE**, resulta de toda relevancia, puesto que unido al resto de la prueba aportada sirven de antecedentes al momento de resolver la presente causa, apreciación que corresponde a una facultad privativa del tribunal, ponderando el mérito probatorio de los aludidos documentos conforme a las reglas de la sana crítica, razón por la cual no resulta procedente restarle mérito probatorio a los documentos aportados por la parte denunciante y demandante civil, por lo que no se dará lugar a la objeción de documento incoada por **BANCO DE CHILE**.

EN EL ÁMBITO INFRACCIONAL:

CUARTO: En primer término, corresponde establecer la efectividad de la relación consumidor-proveedor, para determinar las eventuales responsabilidades que le asistan a este último. En la especie, debe tenerse presente lo prevenido en el artículo 2 de la Ley 19.496 que en lo pertinente señala: *“Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.”* Además, el artículo 1 número 2 de la norma en análisis, define como proveedores a: *“las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.”*

En la especie, a fojas 212 y siguientes, consta en autos estados de cuenta nacional de tarjeta de crédito, correspondiente a los meses de enero a mayo del



P276  
Dóssier  
Secretaría  
Seis

año 2014, respecto de la tarjeta de crédito de la actora de autos, emitidos por la denunciada, amén de las declaraciones vertidas por las partes, . Atendido ello, se logra establecer el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

**QUINTO:** Que en la especie, para determinar la responsabilidad de la denunciada, en el caso de autos es necesario tener presente lo dispuesto en el **artículo 23 de la Ley 19.496**, que establece *“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.”*

Atendido el mérito de autos, las declaraciones de las partes en la audiencia de rigor, como la prueba rendida, esta magistrado determina que de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no es posible colegir responsabilidad infraccionaria respecto de la parte denunciada.

En la especie, la parte denunciante refiere a que se han practicado 8 cargos internacionales en su tarjeta de crédito, que luego los reduce a tres, los que no han sido practicados por ella, por lo cual la denunciada ha incurrido en acciones negligentes que constituyen contravención a la Ley N° 19.946.

En cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, en razón de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B de la Ley N° 19.496, permite a esta sentenciadora concluir que si bien los hechos denunciados pudieren haber constituido una infracción a la presente ley de Defensa de los Consumidores, en el sentido de haberse practicado estos cargos por terceros, desde la tarjeta de crédito bancaria de la denunciante sin su autorización, lo cierto es que dicha circunstancia no ha sido establecida en autos. En efecto, se practican alegaciones y afirmaciones que no se han acreditado de manera alguna.

7277  
Dosecientos  
Setenta y  
siete

que permitan determinar que dichas transacciones hubiesen sido practicados por tercero, sin autorizaciones de la titular de la tarjeta de crédito, y por una negligencia de la entidad bancaria, puesto que analizada la prueba documental, ésta no es eficaz ni suficiente para efectos probatorios, debiendo practicarse de este modo de conformidad lo dispone el artículo 1698 del Código Civil, el que indica: *"incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o esta"*.

A mayor abundamiento, la denunciada señala expresa y permanentemente que respecto de ambos giros efectuados en la cuenta en comento, al momento de ser realizados, no registraron error en su ejecución, en su dispensación, ni alerta por el mal uso, ni pines erróneos al momento de realizar el avance, ni error, al ingresar la clave secreta, ni error de cuenta invalida, etc. Que la transacción se realizó en la comuna de residencia del cliente con su correspondiente clave secreta, el que es de su exclusiva responsabilidad.

En concordancia con lo anterior, señala el denunciado que respecto de las transacciones objetadas, se determinó que fueron realizadas en línea mediante el uso de tarjetas virtuales, las que para su creación primero debe ingresar al sitio Web del Banco de Chile, con los datos personales y clave secreta – conocidos exclusivamente por la denunciante-y posteriormente la contraseña de seguridad generada por el dispositivo Digipass.

En razón de lo expuesto precedentemente, esta magistratura estima que no existe vulneración a las normas de la Ley N° 19.496 por parte de **BANCO DE CHILE**, razón por la que no existe fundamento legal para acoger el denuncia de autos.

EN EL ÁMBITO CIVIL:

SEXTO: En cuanto a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por la señora **ESTER DEL CARMEN SEPÚLVEDA RAMÍREZ**, en



P 278  
Doscuroto  
Secretaria  
olivo

contra de BANCO DE CHILE, atendido a que la denuncia de autos ha sido desestimada, no existe fundamento infraccionario de ley para acogerla.

SÉPTIMO: Conforme dispone el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14 y 17 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

1) No ha lugar a la excepción de incompetencia del tribunal, interpuesta por la parte de BANCO DE CHILE.

2) No ha lugar a la excepción de falta de legitimidad pasiva, interpuesta por la parte de BANCO DE CHILE.

3) No ha lugar a la objeción de documentos, interpuesta por la parte de BANCO DE CHILE.

4) No ha lugar a la denuncia infraccional interpuesta por doña ESTER DEL CARMEN SEPÚLVEDA RAMÍREZ, en contra de BANCO DE CHILE.

5) En cuanto a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por doña ESTER DEL CARMEN SEPÚLVEDA RAMÍREZ, en contra de BANCO DE CHILE, No ha lugar, por falta de fundamente infraccional que la sustente, conforme lo señalado en el motivo sexto de este dictamen.

6) Conforme dispone el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.

7) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la ley 19.496.

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívese en su oportunidad.

Rol: 1162-2014.

*Carla Torres Aguayo*  
Resolvió doña Carla Torres Aguayo, Juez Titular

Autoriza doña Paula Buzeta Novoa, Secretaria Titular

