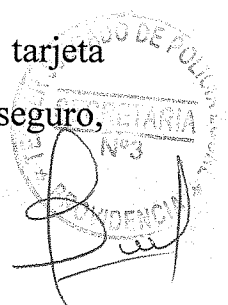


Providencia, a veintisiete de mayo de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas uno y siguientes, complementada a fojas 46, y declaración de fojas 45, formuladas por **GERMAN ANTONIO VILLANUEVA OLIVARES**, ingeniero civil mecánico, domiciliado en avenida Irarrázaval 5091, departamento 206, Ñuñoa, en contra de **BANCO DE CHILE**, representado legalmente por Arturo Tagle Quiroz, ambos domiciliados en Ahumada 251, piso 2°, Santiago Centro, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

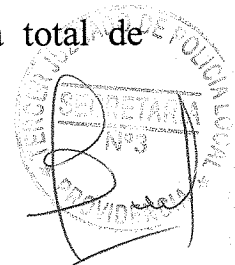
Fundamenta su denuncia exponiendo que es cliente del Banco de Chile, que el día 27 de mayo de 2014 verifica en la página del banco un depósito realizado el 15 de mayo desde Antofagasta-Norte, documento N°5757840, por \$241.180.-, el cual no le pertenece. Hizo una presentación al banco informando esta situación, le señalan que le entregarán una respuesta definitiva el 03/06/2014, ese mismo día, recibe una llamada de parte de su ejecutivo de cuentas, Sr. Carlos Andrés Flores Giglio, quien le solicita que autorice la devolución del monto, lo que realiza telefónicamente, sin haber digitado clave alguna ni haber entregado la clave; el mismo 3 de junio recibe la respuesta formal del Banco de Chile, indicando que el cargo correspondiente se efectuará en su cuenta corriente en un plazo máximo de 48 horas. El 10 de junio verifica en la página del banco que existen cargos en su tarjeta Visa, por un monto de USD 464,02, por lo que decide bloquear la tarjeta. Hace un requerimiento por una compra internacional que desconoce, con su tarjeta Visa el día 3 de junio de 2014 por USD 464,02 a país LU, y verifica si existe algún cargo en su tarjeta Mastercard; el 20 de junio hace un nuevo requerimiento por otra compra internacional usando su tarjeta Mastercard, también el día 3 de junio, esta vez por USD 486,02 a país LU, solicita bloquear esta tarjeta. Realiza la denuncia ante Carabineros, por uso fraudulento de sus tarjetas Visa y Mastercard. Hace el reclamo ante el Sernac Financiero y recibe la respuesta del Banco, señalando que las compras fueron realizadas mediante tarjetas virtuales asociadas a la tarjeta Visa y tarjeta Mastercard, transacciones que se realizaron en línea, a través de pago seguro,



ingresando su Rut, clave secreta, para luego ingresar claves generadas por el digipass.

Solicita que el Banco de Chile le devuelva el dinero que ya ha comenzado a pagar, pues ellos lo responsabilizan de realizar compras mediante la opción PayPal "SOLPEDIDOS COMPRAS INT MA a LU (Luxemburgo) código ciudad N° 4029357733" con sus tarjetas Visa y Mastercard, siendo que ésta última no tiene movimiento desde el mes de Noviembre de 2013. Señala que no tiene ni nunca ha abierto una cuenta en PayPal. Alega que el Banco de Chile no tomó todas las medidas de seguridad necesarias para evitar que fuera víctima de fraude, que la Ley del Consumidor resguarda el derecho básico de recibir un servicio de calidad y un consumo seguro, que se respeten los términos ofrecidos y que las empresas cometen infracción al momento de actuar con negligencia que provoque un daño al consumidor; la empresa debe probar que sus mecanismos fueron seguros y que actuó profesionalmente. Añade que las instituciones financieras no pueden desatenderse de la responsabilidad de otorgar un servicio seguro y menos pretender validar y limitar su responsabilidad por la existencia o no de un seguro contratado por el cliente. Finalmente, agrega que solicitó al banco que le entregara la IP del computador y le respondieron que "no fue posible obtener esa información".

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas uno y siguientes, por **GERMAN ANTONIO VILLANUEVA OLIVARES** en contra de **BANCO DE CHILE**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos expuestos en lo principal, los que da por reproducidos. Solicita que se le indemnice el daño emergente representado por lo que efectivamente ha pagado, que asciende a la suma de \$603.143.- equivalente a los cobros realizados en sus tarjetas de crédito y a los intereses cargados y acumulados desde el mes de junio de 2014 hasta noviembre de 2014; como daño moral, por las molestias y sufrimientos que estos hechos le han significado, pide la suma de \$1.596.857.-, por la frustración y menoscabo laboral, psíquico y psicológico que ha sufrido, como consecuencia y causa directa de los hechos relatados. En definitiva, demanda la suma total de \$2.200.000.-, más intereses, reajustes y costas.



A fojas 53, Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2°, Santiago, se hace parte en la causa.

A fojas 61, María Esther López Di Rubba, en representación del **BANCO DE CHILE**, sociedad anónima bancaria, ambos domiciliados en Ahumada 251, 3° piso, Santiago, confiere patrocinio y poder al abogado Jorge Oyarzún Valenzuela, de su mismo domicilio.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de todas las partes, según consta del acta que rola a fojas 98 y 99.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Banco de Chile contesta las acciones en lo principal y segundo otrosí de fojas 64 a 76. En primer término, niega todos y cada uno de los hechos en que la denunciante funda su acción, salvo que expresamente señale lo contrario, por lo que conforme al artículo 1698 del Código Civil, corresponderá precisamente a la parte denunciante acreditarlos. Enseguida, alega que no se ha acreditado la existencia de un delito, que el denunciante haya sido víctima de uso malicioso de sus tarjetas de crédito, cita al efecto una sentencia de la Exma. Corte Suprema y otra de un juzgado de policía local. Respecto a los hechos, señala que el Sr. Villanueva Olivares era titular de la tarjeta de crédito VISA N°4508780586505741 y de la tarjeta de crédito Master Card N°5486520564852423, ambas abiertas en el Banco de Chile, dichos productos fueron contratados por él a través de la suscripción del respectivo contrato, para operar estas tarjetas el banco le hizo entrega de una clave personal y secreta que sólo el cliente conoce. El día 3 de junio de 2014 se realizaron dos compras con las tarjetas del cliente, ese día, a través de la plataforma web del banco y mediante la digitalización de su RUN, clave secreta y clave de alta seguridad (digipass), se generaron 2 tarjetas virtuales, cada una asociada a una de las tarjetas del cliente, con las que se realizaron dos compras a través del sistema PayPal, mediante el ingreso de los números asociados a las tarjetas del cliente, más el código de seguridad y la digitación de la clave secreta definida por el propio cliente, no registrándose anomalía alguna. Que el Banco realizó una investigación, llegándose a la conclusión que no hay indicio que las compras fueran producto de un fraude, sino del



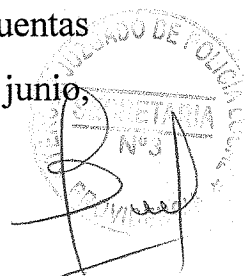
correcto uso de la tarjeta del titular. Agrega que el producto “tarjeta virtual” es creado justamente para poder operar de forma más segura en compras a través de internet, sin exponer todo el cupo de la tarjeta usada. En definitiva, no ha existido ningún incidente de seguridad que haya afectado al Banco de Chile y a sus clientes. En cuanto a la indemnización, señala que los daños deben ser acreditados.

La prueba documental rendida en la audiencia.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional:

- 1.- Que, son hecho no discutidos por las partes que el día 3 de junio de 2014 se realizaron dos compras internacionales utilizando tarjetas virtuales, asociadas a las tarjetas de crédito Visa y Mastercard de Germán Villanueva Olivares.
- 2.- Que, el denunciante señala que se abonó en su cuenta corriente dinero a través de un depósito realizado el 15 de mayo de 2014 desde la sucursal Antofagasta-Norte del Banco de Chile, por \$241.180.-, el cual él señala desconocer. Para acreditar lo anterior, se acompañó una fotocopia del comprobante del depósito y una impresión de la pantalla en que aparece la cartola que registra el movimiento de su cuenta corriente.
- 3.- Que, a fojas 13 se acompañó copia de un correo electrónico remitido por el banco, en el cual se da respuesta al requerimiento del cliente respecto al depósito antes señalado, en él se señala “Informamos que luego de revisa su cuenta se determinó que el depósito reclamado efectivamente no corresponde, solo se debió a una inadv operativa al minuto de digitar el documento”. “Luego de informado su ejecutivo Carlos Flores, quien nos confirma su autorización, para realizar el cargo correspondiente en su cuenta corriente solicitó la regulación, la que debe quedar reflejada en su cuenta corriente en un plazo máximo de 48 horas hábiles”.
- 4.- Que, a fojas 12 se acompañó copia de la impresión de la pantalla de la cartola de la cuenta corriente donde aparece que el 03/06/2015 se realizó el traspaso a otra cuenta corriente, de la suma antes depositada en forma errónea.
- 5.- Que, tanto la autorización telefónica solicitada por el ejecutivo de cuentas y el correo electrónico antes mencionado, fueron el mismo día 3 de junio,



fecha en que se generaron las tarjetas virtuales y se realizaron las compras internacionales.

6.- Que, como se ha visto, sobre el particular el banco denunciado nada dice.

7.- Que, el cliente hizo los reclamos correspondientes por los cargos en sus tarjetas de crédito ante el banco, fojas 14 a 25; realizó también la correspondiente denuncia ante Carabineros, fojas 28; hizo una presentación ante el Sernac y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, fojas 33 a 35 y 38 y 39; todas gestiones que no le dieron frutos.

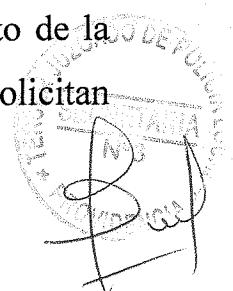
8.- Que por otra parte, el denunciante solicitó al banco la información de la dirección IP, le negaron esta información, señalando que la operación fue realizada a través del canal internet, utilizando como forma de pago PayPal, por lo tanto “nuestro Banco no cuenta con el registro de la IP solicitada”. (fojas 43)

9.- Que, el mismo Banco señala en su contestación que se utilizó la opción de “pago seguro” que consiste en una “tarjeta virtual” que es un producto creado justamente para poder operar de forma más segura en compras a través de Internet, por lo que el cliente debió utilizar la plataforma web del banco, es decir, necesariamente las tarjetas virtuales debieron generarse desde la página web del banco, por lo que el Banco de Chile tenía las herramientas para saber la dirección IP desde donde se dio la orden para generar estas tarjetas.

10.- Que, dentro de los bienes que la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor protege está el deber legal del proveedor de ofrecer a los consumidores seguridad en el consumo de bienes y servicios, conforme con lo dispuesto en el artículo 3º letra d) de la Ley 19.496, norma que debe ser coordinada con el artículo 23 de la misma ley.

11.- Que, el titular de la tarjeta debe hacerse responsable de la seguridad del documento y, en particular, de la administración de su clave, pero el banco, en cuanto proveedor del servicio, debe también otorgar al titular de la tarjeta las seguridades necesarias, en términos que pueda operar con ella en forma regular, sin menoscabo, porque se trata de un producto que ofrece al cliente y porque ese es su negocio.

12.- Que resulta altamente sospechoso que haya aparecido un depósito de la cuenta corriente del denunciante, que el mismo día en que le solicitan

A circular official stamp from the Chilean Republic, featuring the text "REPUBLICA DE CHILE" around the perimeter. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in dark ink.

autorización telefónica para el traspaso de los fondos y se realiza este traspaso a otra cuenta, se hayan generado las llamadas tarjetas virtuales y se hayan realizado las compras internacionales.

13.- Que, atendido lo antes expuesto y demás antecedentes que obran en autos, cabe concluir que los hechos antes descritos importan una infracción a lo establecido en el artículo 23 de la Ley del Consumidor, en cuanto a que el Banco de Chile, actuando con negligencia, causó menoscabo al consumidor por fallas de seguridad del servicio prestado.

En lo civil:

14.- Que la conducta imputada en el considerando precedente a Banco de Chile en cuanto ocasionó daños a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496.

15.- Que, sin duda, la demandada debe restituir la suma cargada a las tarjetas de crédito de Germán Villanueva Olivares, correspondiente a USD 950,04, equivalente a la moneda nacional de esta fecha, atendido que no existe elementos suficientes para calcular los intereses correspondientes.

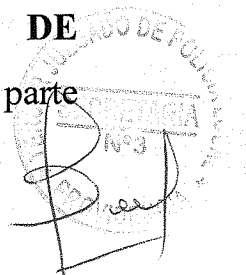
16.- Que en cuanto al daño moral reclamado, a juicio de esta sentenciadora, no se ha rendido prueba para acreditar que el demandante sufrió perjuicios de orden moral por la conducta desplegada por la demandada, por consiguiente no se otorgará resarcimiento por este concepto.

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos, y artículos 3° letra e), 12, 23, 24 y 27 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A. Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de fojas uno y siguientes y se condena a **BANCO DE CHILE**, ya individualizado, a pagar una multa de 20 U.T.M. (Veinte Unidades Tributarias Mensuales) por haber incurrido en infracción al artículo 23 de la Ley 19.496.

B. Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas uno y siguientes, por **GERMAN ANTONIO VILLANUEVA OLIVARES** en contra de **BANCO DE CHILE**, sólo en cuanto se condena a éste último a pagar a la parte



demandante la suma de \$586.600.- por concepto de daño emergente, con costas.

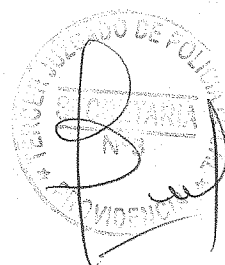
C. Que la suma anterior deberá reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes de junio de 2014 y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, sin intereses.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°70.007-1-2014

Dictada por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Subrogante, **Silvana Costa Moreno.**



- 141 -
Cuento
Presunto
7 cuo

Santiago, dieciséis de octubre de dos mil quince.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, pero se suprime el motivo 12°.

Y teniendo en su lugar y además presente:

Primero: Que conforme a la prueba documental acompañada por el denunciante, apreciadas de acuerdo con la sana crítica, está acreditado que con las tarjetas visa y mastercard de las cuales es titular, se realizaron el 3 de junio de 2014 dos compras internacionales por un monto total de US\$950,04.

Segundo Que de los mismos antecedentes se estableció que el denunciante desconoció la existencia de ellos, alegando que nunca realizó tales compras, poniéndole en conocimiento del Banco de Chile, el 11 de junio de 2014 así como formuló la correspondiente denuncia ante la 18° Comisaría de Carabineros de Ñuñoa y el Sernac.

Tercero: Que el Banco denunciado mediante el documento emitido con fecha 16 de septiembre de 2014, desestimó lo expuesto por el denunciante y ratificó la validez de esas compras fundándose en que conforme la investigación que realizó, estas sí fueron realizados con cargo a las tarjetas del denunciante; sin embargo, no acompañó ningún antecedente que respalden tales argumentaciones esto es, el análisis computacional que concluyó que las compras se realizaron en línea, mediante la opción pago seguro, que para tal efecto se creó una tarjeta virtual, que se usó la página segura del Banco ingresándose el RUT, clave secreta y digipass del denunciante.

Cuarto: Que conforme a lo antes razonado, esta Corte ha concluido -como lo hizo el juez a quo- que el proveedor Banco de Chile incumplió su deber legal de ofrecer a los consumidores seguridad en el consumo de bienes y servicios, conforme lo disponen los artículos 3° letra d) y 23 de la Ley 19.496.

Quinto: Que, por lo expuesto, procede acoger la denuncia de fojas 1; sin embargo, se rebajará el monto de la multa

RECORDO DE FOLIOS
Nº 3
141

impuesta a 5 UTM, la que se estima mas acorde con el mérito del proceso.

Sexto: Que, consecuentemente con lo anterior, corresponde que el Banco de Chile sea condenado a resarcir los perjuicios causados por concepto de daño emergente fijado por el Tribunal a quo.

Por estos fundamentos y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de veintisiete de mayo de dos mil quince, escrita de fs. 100 a fs. 106, con declaración que se reduce el monto de la multa a 5 U.T.M.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Ministro señora Marisol Andrea Rojas Moya.

Rol N° 1038-2015.-

Pronunciada por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministro señora Marisol Rojas Moya e integrada por el Ministro (S) señor Tomás Gray Gariazzo y por el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.

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

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

- 142 -
Cento
Cento
700

SECRETARÍA
PROVIDENCIA
1038-2015

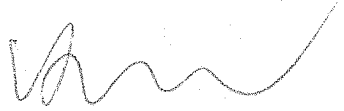
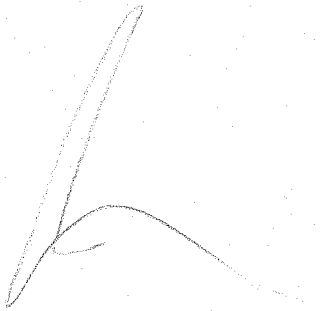
143

Providencia, a Dos de Noviembre de dos mil quince.

Vistos.

Cumplase.

Rol N°79.007-1-2014.

05 NOV 2015

05 NOV 2015

Se notifica por carta certificada a : German Villanueva, Juan Carlos Luengo, María Esther Lopez Di Rubba.

05 NOV 2015

