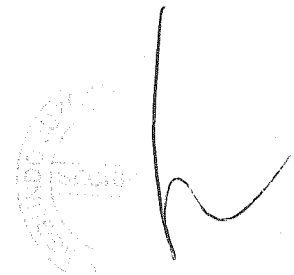


SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

Av. Irarrázaval N° 2434, piso 4

Rol N° 2460-2015-I

Ñuñoa, veintiuno de marzo de dos mil dieciséis



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que, por lo principal de fs. 9, este proceso se inició por denuncia interpuesta por **EDWIN GERALD LEWIS ERNST**, chileno, 62 años de edad, casado, ingeniero, cédula de identidad N° 6.188.415-7, domiciliado en Crescente Errázuriz N° 2227, comuna de Ñuñoa; en contra de **BANCO DE CHILE**, Rut 97.004.000-5, representado legalmente por **ARTURO TAGLE QUIROZ**, ingeniero comercial, ambos domiciliados para estos efectos en calle Ahumada N° 251, piso 2, comuna de Santiago, por infracción a los artículos 3°, inciso primero, letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando que se condene por no haber adoptado la denunciada los resguardos o las medidas de seguridad necesarias, en la prestación del servicio o de los productos ofrecidos por el Banco, vulnerando así el estándar de profesionalismo mínimo de quien presta este tipo de servicios. Ello por cuanto el día 05 de agosto de 2014, siendo alrededor de las 14:20 horas, el consumidor, Edwin Gerald Lewis Ernst, recibió un llamado de la Sección de Fraudes del Banco que denuncia, para consultarle la efectividad de haber realizado una transacción en Perú, por el monto de 32,29 dólares, lo que negó, siendo rechazada la operación en ese momento, y además se procedió a efectuar el bloqueo de la tarjeta de crédito Visa N° xxxx xxx5 8914 8705 del Banco de Chile. De este modo, al revisar el estado de cuenta por internet, se percató que en su cuenta corriente N° 006-08-169008 del Banco Edwards City (del Banco de Chile), el día 01 de agosto de ese mismo, entre las 16:38 y las 16:45 horas, se efectuaron vía online 5 compras, valuadas por un total de \$5.449.910.-, todas estas a la empresa PC Factory. Agrega que, al revisar el estado de cuenta de su tarjeta de crédito Visa se pudo percatar que entre los días 02 y 04 de agosto de ese año, se efectuaron dos pagos a la empresa Chilexpress (por un total de \$397.920.-) y un avance de dinero en la suma de \$4.000.000.-, con cargo a dicha tarjeta. Sostiene que, en total, sufrió un desmedro económico por la suma total de \$9.847.830.-, de los cuales el Banco Edwards City no ha realizado devolución alguna por concepto de seguros. Indica, por último, que al efectuar el bloqueo de la tarjeta Visa los supuestos responsables del ilícito no lograron defraudarlo por el monto de \$4.000.000.- Asimismo, al primer otrosí de la misma presentación, deduce demanda civil en contra del Banco denunciado, solicitando

CONFORME CON SU ORIGINAL

1

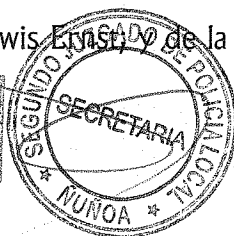


que se le condene a pagar \$5.847.830.-, por daño emergente; más reajustes, intereses y costas. El libelo fue rectificado a fs. 14 y 16, y aparece válidamente notificado a fs. 27.

SEGUNDO: Que, por lo principal de fs. 22, Marcos Parga Yavar, abogado, conforme a acta de sesión de directorio reducida a escritura pública asume representación de Banco de Chile para todos los efectos legales. Asimismo, delega poder en Paulina Ravilet Mariangel, abogada, que presta declaración indagatoria representando a la denunciada, a fs. 23. Señala, lo siguiente: 1) don Edwin Lewis Ernst, es titular de la cuenta corriente N° 006-08-169008 del Banco de Chile. Ese producto fue contratado por el denunciante a través de la suscripción del respectivo contrato; 2) con el objeto de operar la cuenta corriente, al denunciante se le otorgó una tarjeta de débito asociada a la cuenta corriente ya singularizada, cuyos términos y condiciones de uso fueron conocidos y aceptados por el cliente a través de la firma del contrato unificado de productos ya señalado. Para poder operar esta tarjeta, el Banco de Chile le hizo entrega de una clave personal y secreta, que sólo el cliente conoce. A mayor abundamiento, la primera medida que el cliente debe tomar luego de ser entregada, es administrar la clave secreta asociada a ese plástico y cambiarla por una definida por el cliente; 3) agrega que, en el mes de agosto de 2014 el Sr. Lewis Ernst objetó tres compras online realizadas en el sitio web de la empresa PC Factory, el 01 de agosto. El día 02 de ese mismo mes dos giros hacia el exterior, efectuados con cargo a su cuenta corriente, y una transferencia desde su línea de crédito, todo por un monto total de \$5.449.910.-; 4) sin embargo, revisadas las operaciones por personal de su representada, destaca que, según consta en los registros internos de operaciones, éstas fueron realizadas a través de la digitación de la clave secreta personal y el Digipass definidos por el cliente; 5) en relación a la clave de seguridad, indica que tal como se acordó previamente con el cliente en el respectivo contrato, siendo de conocimiento público, la creación, el uso y el manejo de la clave secreta, así como el resguardo de la misma y su confidencialidad, es de completa y absoluta responsabilidad del cliente; 6) en razón de lo expuesto, señala que el Banco de Chile no tiene responsabilidad alguna en los hechos relatados por el denunciante, pues es evidente que no han ocurrido estos por deficiencias en los sistemas de seguridad del Banco; 7) esto último fue debidamente informado al cliente el 28 de octubre de 2014. 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/o teléfono la clave de alta seguridad, puede ingresarlas y operar.

TERCERO: Que, a fs. 126, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrado con la asistencia del abogado Manuel Lagos Alfaro, por la parte denunciante y demandante de Edwin Lewis Ernst, y de la abogada Paulina Ravilet

CONFORME CON SU ORIGINAL



Mariángel, representando al denunciado y demandado Banco de Chile. El denunciante y demandante ratificó sus acciones, solicitando que sean acogidas en todas sus partes, con expresa condena en costas. A su turno, la denunciada y demandada contestó por escrito acciones deducidas en su contra, conforme consta a fs. 26. Llamadas las partes a un Avenimiento, éste no se produjo. En cuanto a la prueba documental, la actora aportó, con citación, antecedentes de fs. 42 a 71; mientras que el demandando acompañó, también con citación, documentos rolados de 72 a 125. Cabe destacar que ninguno de los documentos presentados fue objetado u observado por la parte contra la cual se hicieron valer. No rindieron prueba testimonial. En relación con las peticiones, sólo la demandante formuló en orden a oficiar a la Fiscalía Local de Ñuñoa a objeto que remita copia de la carpeta investigativa del proceso penal abierto en dicha sede, a propósito del ilícito denunciado por don Edwin Lewis Ernst. El oficio solicitado fue oportunamente diligenciado, siendo agregado a los autos a fs. 142. Se dio por evacuado el comparendo para todos los efectos legales, quedando los autos para dictar sentencia a fs. 143.

CUARTO: Es dable hacer presente, que, a fs. 129, la apoderada del Banco denunciado opuso excepción de incompetencia absoluta del tribunal para conocer de los hechos investigados, siendo rectificada a fs. 136. Lo anterior, dado que hasta la fecha los mismos hechos descritos por el denunciante y demandante eran investigados por la Fiscalía Local de Ñuñoa, esto es, en una jurisdicción del ámbito penal. A fs. 139, se dio por evacuado el traslado en rebeldía de la actora, quedando los autos para resolver. En este contexto, por medio de resolución de fs. 140 y 140 vta., se rechazó el incidente planteado por la denunciada, sin costas.

QUINTO: Que, revisado por este juzgador el sistema de seguridad del Banco de Chile, establecido en su página web (<http://ww3.bancochile.cl/wps/wcm/connect/Personas/Portal/Inicio>), éste consiste en: a) Para ingresar al sitio de internet de dicha institución bancaria, 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 le 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 online; c) Para efectuar la transferencia, además de requerirse la clave Digipass, 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.

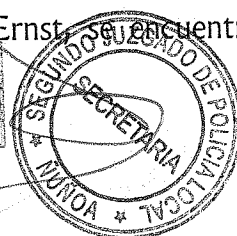
SEXTO: Que, de fs. 72 a 75, se agregó el documento acompañado por la denunciada, consistente en el 'comprobante de entrega de Digipass - Llave electrónica de alta seguridad' junto con las 'condiciones complementarias de servicios mediante el uso de canales de autoatención', firmado por el denunciante con fecha 16 de mayo de 2008, documento que no fue objetado por la actora dentro del plazo legal, y al que este sentenciador le dará el valor de plena prueba.

SÉPTIMO: Que, conforme a lo señalado precedentemente, la documental rendida de fs. 46 a 48, que no fue objeto de impugnación alguna, en la cual el cliente señala, por una parte, en 'carta objeción cargo en cuenta corriente por transferencia electrónica de fondos, mandato y declaración jurada', de su propio puño y letra, que: *"Presumo que el fraude se debe haber originado en un mail que solicita validar clave, el que contesté por desconocimiento, habida cuenta que me encontraba tramitando la habilitación de la plataforma para contratar productos derivados, por lo que había intercambiado varios mail con ejecutivos del Banco"*. Por otro lado, también de su propia mano, en 'cuestionario desconocimiento de transferencias por internet', a la pregunta, una vez recibido dicho correo electrónico (fs. 57), responde el Sr. Lewis Ernst: *"Se me solicitó actualizar Digipass"*. De lo anterior es claro que el asunto denunciado no corresponde a una falla de seguridad del Banco, sino que se está en presencia del fraude llamado técnicamente **'PHISHING'**, el cual consiste en 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. En todo caso, teniendo este sentenciador a la vista el mentado mail, se puede apreciar casi de forma instantánea que el contenido del correo electrónico es altamente sospechoso, por cuanto se aprecian varios errores ortográficos y existen logotipos falsos o inexistentes.

OCTAVO: Que, el denunciado nunca puso en duda que el Banco le estaba solicitando por correo electrónico actualizar y/o validar cierta información de carácter personal, lo que refleja que el cliente siempre tuvo la errada creencia que estaba ingresando los datos al portal oficial del Banco, cuando en realidad estaba en uno falso, y los delincuentes estaban en el real, ingresando los datos secretos que el primero cargaba en el falso portal.

NOVENO: Que, sin perjuicio de lo expuesto, en cuanto al estado de avance de la investigación penal en la Fiscalía Local de Ñuñoa, a propósito de los hechos denunciados, mediante oficio rolado a fs. 142, dicha entidad informa que, referido a fraude bancario de la víctima Edwin Lewis Ernst, se encuentra en etapa avanzada de

CONFORME CON SU ORIGINAL



investigación, sin que se haya podido individualizar a los autores del mismo, atendido que ello ocurrió fuera de Chile, en Perú específicamente, no obstante, se logró la determinación de una cómplice de los mismos. Vale decir, el proceso criminal sigue abierto pero sin resultados concretos hasta la fecha.

DÉCIMO: Que, habida especial consideración a lo expresado en los considerandos precedentes y conforme a las máximas de la experiencia que conducen la ponderación crítica de los hechos sometidos a la decisión de un tribunal, este sentenciador ha arribado a la convicción que la denuncia de autos carece de los elementos de juicio suficientes que le permitan acreditar fehacientemente la veracidad de las infracciones que se le imputan a Banco de Chile. En definitiva, concluye que en los hechos denunciados no le asiste responsabilidad al proveedor, por lo que la denuncia será rechazada y deberá dictarse sentencia absolutoria.

DÉCIMO PRIMERO: Que, atendida la conclusión a que ha arribado este juzgador y que se deja expuesta en el párrafo precedente, la acción civil incoada en el caso sublite deberá ser desestimada en todas sus partes, 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 en el caso de marras. Lo que en la especie, como se ha establecido, no sucedió.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, las demás pruebas rendidas en el caso subjudice en nada alteran lo ya resuelto.

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en los artículos 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231; y artículo 7° y siguientes de la Ley N° 18.287;

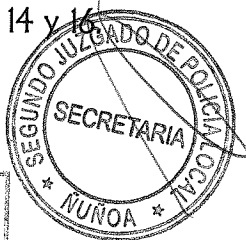
SE DECLARA:

1.- Que, no se hace lugar a la denuncia de lo principal de fs. 9. En consecuencia, se absuelve a **BANCO DE CHILE**, representado legalmente por **ARTURO TAGLE QUIROZ**, ya individualizado, de toda responsabilidad en los hechos investigados

2.- Que, se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios incoada por el primer otrosí de fs. 9, rectificada a fs. 14 y 16.

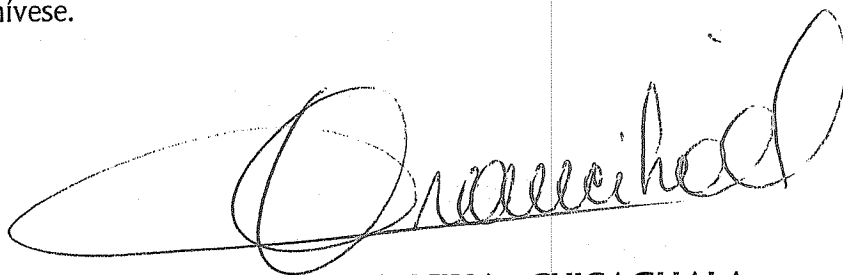
3.- Que, cada parte pagará sus costas.

CONFORME CON SU ORIGINAL

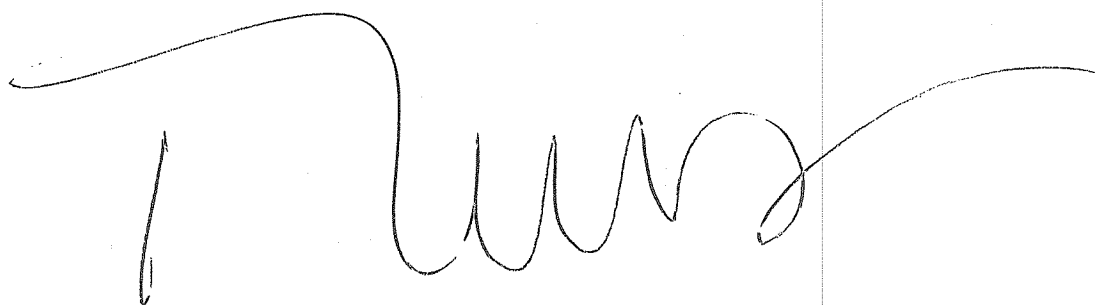


Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

JSC/Rol N° 2460-2015-I



PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA,
JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A.
AUTORIZA LA SRA. DANITZA REYES PAVEZ, SECRETARIA ABOGADO [S].-



CONFORME CON SU ORIGINAL

