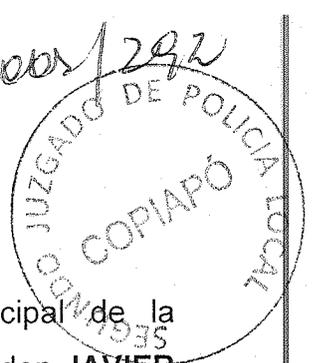


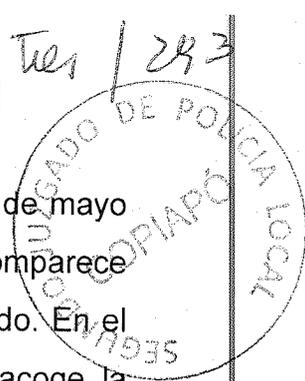
f. documentos noventa 70001/292



Copiapó, veintisiete de septiembre de dos mil dieciséis.

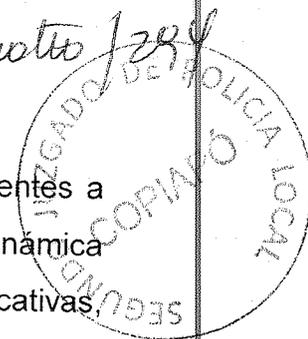
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que, en lo principal de la presentación de fojas 14 rola denuncia infraccional presentada por don **JAVIER EDUARDO BÓRQUEZ VITALI**, en contra del **BANCO DE CHILE**, representada por don **MARCO ARRIAGADA CAILLY**, ambos con domicilio en esta ciudad en calle Colipí N° 394, por haber incurrido la denunciada en infracción a las disposiciones de los artículos 3 letra d) y e) 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Señala que con fecha 7 de mayo de 2014 concurrió al Banco de Chile a pagar una cuota de un crédito de consumo vigente, percatándose entonces que figuraba asociado a su cuenta un nuevo crédito, sin embargo no le dio importancia ya que no había solicitado dicho préstamo, por lo que requirió información a un ejecutivo quien le señaló que se trataba de un crédito por un millón de pesos, suma que había sido traspasada a través de Internet a la cuenta RUT del Banco del Estado N° 13.209.556-6 a nombre de Aron Riveros Salazar con fecha 8 de abril de 2014, procediendo a efectuar el reclamo ante el Banco el mismo día, tal como consta del acta de reclamo N° 1-139.517.52258 de la misma fecha. Que igualmente efectuó reclamo ante SERNAC, el que fue respondido por la entidad bancaria sin acceder a su petición. Que realizó la denuncia ante la PDI siendo remitidos los antecedentes al Ministerio Público. Expresa que han sido vulneradas sus claves electrónicas para realizar la transferencia reclamada, que actualmente el Banco está cobrando las cuotas correspondientes al crédito con los intereses respectivos por lo que solicita en definitiva se condene a la denunciada al pago de las multas que resultaren procedentes. Funda su acción en los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496. Por el primer otrosí del libelo y fundado en los mismos hechos que argumenta en la denuncia, demanda civilmente a **BANCO DE CHILE**, representada legalmente por don **MARCO ARRIAGADA CAILLY**, cuyo RUT y profesión u oficio desconoce, domiciliados en calle Colipí N° 394 de esta ciudad, solicitando se condene a ésta al pago de una indemnización de \$ 2.00.0000, por concepto de daño moral, configurado por las continuas molestias laborales y de tiempo invertido en su solución, amén de la atención descortés e indiferente del denunciado en todas las oportunidades que se entrevistó con ellos. Acompaña por el segundo otrosí de su libelo documentos consistentes en: **a)** Copia de cedula de identidad; **b)** Copia correo electrónico enviado a Banco de Chile de fecha 07 de mayo de 2014; **c)** Respuesta de ejecutiva de "objeciones" de Banco de Chile; **d)** Carta objeción de cuenta corriente de fecha 07 de mayo de 2014; **e)** Detalle de movimientos de cuenta corriente de fecha 08 de abril de 2014; **f)** Respuesta de fecha 18 de junio de 2014 a la objeción formulada; **g)** Carta explicativa del cliente; **h)** Reclamo de SERNAC de fecha 02 de junio de 2014; **i)** Carta de Banco de Chile a SERNAC no acogiendo el reclamo; **j)** Cartola N° 4 detallando la transferencia

f. closeantes morante, Tues / 283



cuestionada; y **k)** Denuncia ante Ministerio Público y otros, de fecha 07 de mayo de 2014. Por el tercer otrosí solicita tener presente al Tribunal que comparece personalmente en la presente causa, sin patrocinio de abogado habilitado. En el cuarto otrosí solicita se designe receptor ad hoc. **2)** A fojas 25 se acoge la denuncia infraccional y demanda civil a tramitación. **3)** A fojas 27 rola estampado receptorial notificando a la denunciada y demandada civil. **4)** A fojas 28 rola copia de escritura pública de poderes y revocación de **BANCO DE CHILE** a don **MARCO ARRIAGADA CAILLY**. **5)** A fojas 31 rola presentación del representante legal de la entidad bancaria designando abogada patrocinante a doña **VERÓNICA ÁLVAREZ MUÑOZ**. **6)** A fojas 33 rola presentación del denunciante y demandante civil designando abogado patrocinante a don **MARCO FUENTES JORQUERA**. **7)** A fojas 249 se lleva a efecto el comparendo decretado en autos con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil y de la denunciada y demandada civil. La parte denunciante ratifica las acciones contenidas en lo principal y primer otrosí de la presentación de fojas 19, solicitando se de lugar a ella en todas sus partes con expresa condenación en costas. Además su apoderada hace presente que se consignó erróneamente la suma de \$ 2.000.000 por concepto de daño moral, en circunstancias que correspondería a la suma del daño moral y daño material, correspondiendo al daño moral la suma de \$ 1.000.000, teniendo presente dicha circunstancia el Tribunal. La denunciada promueve incidente de nulidad en contra de dicha resolución atendiendo a que se encuentra precluido el derecho de la denunciante para modificar sustancialmente la demanda, dejándola en indefensión y solicitando al Tribunal tener por no rectificadas las demandas. Al conferir traslado a la denunciante expone que ha rectificado de buena fe los montos demandados por lo que se aplicaría supletoriamente el artículo 261 del Código de Procedimiento Civil y no habiéndose contestado la demanda por la contraria solicita se tenga por rectificadas en los términos expuestos. El Tribunal rechaza sin costas el incidente de nulidad, en virtud de la norma invocada por el actor. La parte denunciada y demandada civil se notifica en ese acto de la rectificación de la demanda civil en los términos señalados anteriormente. La denunciada contesta mediante minuta escrita, solicitando se tenga como parte integrante del comparendo. En su contestación solicita el rechazo de la denuncia, negando todos y cada uno de los hechos en que se funda la acción, correspondiendo al actor acreditarlos conforme a lo señalado en el artículo 1689 del Código Civil. Sostiene que el Tribunal es absolutamente incompetente al tratarse de un supuesto hecho delictual de responsabilidad de quienes lo cometen y mientras no se haya dictado sentencia firme y ejecutoriada por un Tribunal con competencia en lo penal que de por establecida la existencia del delito, recién se podrá determinar quienes deben responder por los perjuicios que de ellos deriven. Agrega que los hechos delictivos en caso alguno fueron cometidos por su representada, por lo que no le cabría responsabilidad. Asegura que la entidad

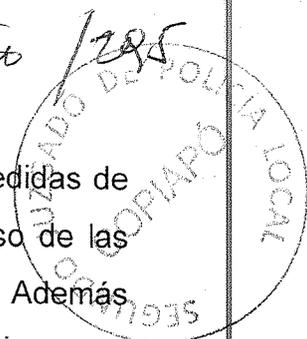
f. documentos morante y cuantos / 288



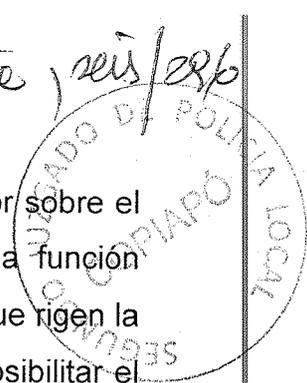
bancaria provee a sus clientes de todas las medidas de seguridad tendientes a evitar fraudes, tales como clave secreta que solo conoce el cliente, clave dinámica provista por el dispositivo digipass, campañas informativas, campañas educativas, por ello sostiene que si un delincuente (sic) se hace de ellos y comete un delito, claramente no tendría participación su representada. Agrega que de existir alguna obligación de indemnizar producto de los hechos relatados sería de origen extracontractual derivada del supuesto delito y en caso alguno amparada por la Ley N° 19.496. Alega por otra parte, falta de legitimidad pasiva, porque de ser ciertos los hechos en que se funda su acción, es otra persona quien habría solicitado un crédito a nombre del denunciante y posteriormente haber trasferido dicho monto y por ello la acción debería dirigirse en contra de aquellos que cometieron el ilícito y no contra la entidad bancaria, sobre todo si se tiene en consideración que en las transacciones que el denunciante desconoce que se utilizaron todas sus claves de seguridad, esto es, de ingreso a Internet como la digipass y la tercera clave que llegó al teléfono registrado por el denunciante en el Banco, lo que permite concluir que fue él o alguien a su alrededor quien realizó las operaciones cuestionadas, por lo que la entidad bancaria no cuenta con legitimación pasiva ya que no tiene participación material en los hechos denunciados. Sostiene que están contestes en que el día 08 de abril de 2014 desde el Portal de Internet de Banco, mediante el uso de la clave primaria que consiste en una combinación alfanumérica de 6 a 8 dígitos los que son elegidos por el propio cliente, más el uso del digipass y de la clave dinámica que el sistema exige cuando se realiza una transferencia a una cuenta no registrada por el titular de la cuenta en que se gira, se solicitó un crédito de consumo por la suma de \$ 1.000.000 siendo abonada dicha cantidad a la cuenta N° 1011574208 y de allí se traspasó a otra cuenta, sin embargo impugnan el hecho que las transacciones hayan sido realizadas por una persona diversa al actor por las razones que exponen y dicen relación con que para solicitar un crédito de consumo a través de Internet y para realizar transferencias a cuentas de terceros se debe utilizar la clave primaria y el digipass que es un dispositivo conocido como "tolken" que contiene un algoritmo único por dispositivo y que está sincronizado por tiempo con el autorizador que dura menos de cinco minutos y que posee 6 dígitos. Agrega que el algoritmo es indescifrable y se utiliza hace más de 6 años y no se ha conocido hasta el momento algún caso de problemas con la seguridad del mismo. Sostiene que el actor indica que el digipass se le quedó en la ciudad de Caldera, presumiendo que se encontraba operativo y concluyendo que, producto de que el Banco cuenta con la tercera clave o clave dinámica que se utiliza cada vez que se detecta que se está realizando una operación que no cumple con ciertos patrones de comportamiento transaccional y que solo dura un par de minutos, es el actor quien habría realizado dicha transferencia o alguien a quien él entregó su clave. Sostiene que en caso que no haya sido él, habría sido víctima de un delito conocido como robo de claves de seguridad.

f. descuentos no ventos y evas / 285

representada. Indica que la entidad bancaria ha tomado importantes medidas de seguridad en los casos de las transferencias electrónicas, como el caso de las claves mencionadas y campañas de educación dirigidas a los clientes. Además sostiene que les llama la atención que el reclamo del actor ocurre a casi un mes del acaecimiento de los hechos, resultando extraño que el actor no se haya percatado antes de lo ocurrido, más aun tomando en consideración que según su información bancaria el saldo trimestral asciende a la suma de \$ 27.612 y el saldo promedio es de \$ 71.727, por lo que el abono de \$ 1.000.000 no pasaría inadvertido, agregando otras situaciones relacionadas con el comportamiento financiero del actor. Indica que de acuerdo a lo prescrito en el artículo 23 de la Ley N° 19.496 es indispensable que las infracciones que se imputan hubiesen derivado en un menoscabo para el consumidor, el que sin embargo niega que haya existido y por ello, no sería efectivo que se haya cometido infracción a los artículos 3 letra d) y e), 12 y 23 de la misma Ley, solicitando que sea desechada la denuncia y la demanda civil. Al contestar la demanda civil, la denunciada solicita su rechazo, argumentando ineptitud de libelo al indicar que las normas invocadas por el actor regulan el interés colectivo o difuso y no serían aplicables al caso sublite. Expone, además, que la demanda civil carece de peticiones concretas y una exposición clara de los fundamentos de hecho y de derecho en que se funda, por lo que debería rechazarse de plano. Al referirse a los hechos mismos materia de este juicio niega todos y cada uno, señalando que quien debe probarlos es el actor, en atención a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil y reproduce las alegaciones y defensas contenidas en lo principal de su presentación. Agrega que en la entidad bancaria jamás existió una denuncia previa de extravío de las claves y dispositivo y que por ende, tales elementos jamás salieron de la esfera de la custodia personal del actor y además, jamás habilitó en su computador y para su uso el software de seguridad recomendado por el Banco y puesto en la página web gratuitamente a los clientes que detecta delitos informáticos como el phishing del que supuestamente habría sido víctima el actor. En relación al daño moral señala que no existen esos perjuicios demandados por el actor y es él quien deberá acreditar su existencia, además sostiene que el actor nunca pagó el crédito de consumo por la suma de \$ 1.000.000 ni fue objeto de cobranza judicial ni de un juicio ejecutivo en su contra por lo que agrega, que malamente podría demandar por daño emergente. Sostiene que uno de los presupuestos para demandar de indemnización de perjuicios es la existencia del daño, refiriéndose a fallos que así lo estimaron. Así las cosas, la denunciada y demandada civil advierte que no existe relación de causalidad entre las pretendidas e inexistentes infracciones que se imputan a la entidad bancaria respecto de los también inexistentes perjuicios que demanda el actor. Por ello, agrega que lo que habría que dilucidar es de quien sería la pérdida cuando concurriendo la autenticidad contractual y normativa (sic) como ocurre en este caso, no es coincidente con la

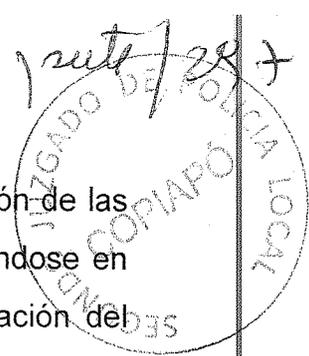


f. doxentes urmeneta, seis/2016



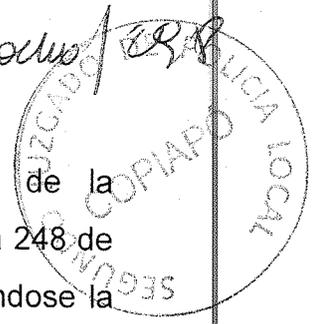
respondiendo que en este caso al regir el Principio de la Apariencia por sobre el de la realidad, serían de cargo de actor, con el fin de reconocer la función económica del contrato de cuenta corriente y de los principios legales que rigen la materia, porque al desconocer dicha función no se podría permitir o posibilitar el funcionamiento del sistema bancario, por cuanto la finalidad de las normas que regulan la materia, y que están dadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras reflejadas en el contrato de cuenta corriente de autos, es impedir que el originador o el destinatario desconozcan la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción, porque de lo contrario significaría desconocer por completo la función económica del contrato de cuenta corriente y de los Principios legales que lo rigen. Agrega que en esta materia no procedería alterar la carga de la prueba, ya que se permitiría incluso, que los clientes desconocieran sus propias transacciones. Lo que pretende el actor, señala la denunciada, es hacer responsable a la entidad bancaria de la transacción ejecutada con sus claves, que son de su exclusivo conocimiento y además, bajo su personal custodia, invocando la vulneración de las redes de seguridad del Banco y que por ello se habría cometido un delito en su perjuicio. Sostiene que si las claves y digipass eran de custodia personal del actor, si no hay constancia previa alguna de su extravío, si éstas fueron utilizadas efectivamente en la transacción y si no consta la existencia de errores o defectos en los sistemas de seguridad del Banco, cuál sería el motivo por el cual el Banco debería responder si en sus sistemas no consta falla alguna. Por último la denunciada expone que en subsidio de las excepciones y defensas opuestas anteriores y para el caso que no sean acogidas, solicita que se absuelva a su representada de responsabilidad por culpa o negligencia del actor, ya que conforme se reiteró en varias oportunidades anteriores, el resguardo de todas las claves secretas es de exclusiva responsabilidad del denunciante. Agrega que en el evento que se acoja la demanda civil, se considere una reducción del supuesto daño a indemnizar. En el Segundo Otrosí de la presentación, acompaña documentos consistentes en: **a)** Comprobante de entrega Kit persona en la que consta la entrega del Digipass, con sus condiciones generales de uso; **b)** Listado de movimientos de cuenta corriente N° 1011574208; **c)** Carta de respuesta de Banco de Chile a cliente, de fecha 18 de junio de 2014; **d)** Copia parte denuncia a Fiscalía; **e)** Carta de objeción por cargo en la cuenta corriente del actor, en la que afirma ser objeto de "pishing"; **f)** Impresión Web de Banco de Chile de productos del actor; **g)** Impresión web de Banco de Chile reclamo de actor clave de internet y digipass bloqueado (sic); **h)** Copia de correo de fecha 07 de mayo de 014 del actor a objeciones de Banco de Chile a cargo de doña Javiera Urmeneta que se refiere a que su cuenta corriente fue jaqueada, pese a no mantener en su poder el Digipass; **i)** Carta de traslado a reclamo SERNAC; **j)** Carta respuesta a reclamo SERNAC; **k)** Pantallazo de web Banco de Chile de uso de claves de actor en la operación y; **l)** Correo de Fiscalía

f. doscientos noventa y siete / 297



Banco de Chile que interpreta log de operación de Internet (sic). En razón de las excepciones opuestas, el Tribunal confiere traslado al actor, suspendiéndose en tanto el comparendo decretado en autos. **8)** A fojas 252 rola presentación del denunciante y demandante civil, evacuando el traslado conferido en comparendo, solicitando el rechazo en primer término respecto de la falta de competencia para conocer de la comisión del delito que denuncia el actor, argumentando que se trataría de un error considerar de manera limitada el contenido normativo del artículo 23 de la Ley N° 19.496 que es aquella que garantiza la seguridad del consumidor en sus relaciones de comercio con el proveedor y que por ello sería este Tribunal quien debería resolver la existencia y determinación de la afectación a la seguridad del consumidor provocada por el proveedor derivada de la relación de consumo con la entidad bancaria y que por su naturaleza especial, debe ser resuelta por este Tribunal en quien el Legislador ha depositado el conocimiento de estas materias. En cuanto a la falta de legitimación pasiva señala que ya habría quedado determinado que existe una relación de proveedor y consumidor en los términos que el legislador establece en la Ley N° 19.496, más aun cuando la denunciada no ha desconocido que es el responsable en su calidad de proveedor, de servicios bancarios de toda una plataforma virtual para sus clientes, en los términos señalados en el artículo 1 de la misma Ley. Agrega que la demandada alega que no cuenta con legitimación pasiva al no tener participación material en los hechos denunciados, sin embargo desconoce su carácter de proveedor en los términos señalados y que el asunto litigioso es la determinación de la responsabilidad en la infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, en cuanto a su obligación de prestar un servicio sin afectar la seguridad en el consumo del consumidor. Por último, se refiere a la ineptitud del libelo alegado por la denunciada, señalando que es la propia denunciada quien infringe las disposiciones contenidas en el artículo 254 del Código Civil al no hacer referencia a los fundamentos de derecho ni indicar que la acción incoada encuentra su fundamento normativo en el artículo 303 N° 4 del mismo cuerpo legal y al pretender resolver la cuestión litigiosa sobre la base de una interpretación subjetiva de las normas que rigen la Ley N° 19.496 y que no resulta procedente ya que es el sentenciador el llamado a realizar dicha labor en la sentencia. **9)** A fojas 256 rola resolución del Tribunal, rechazando las excepciones de incompetencia, falta de legitimidad pasiva y de ineptitud del libelo deducidas por la entidad bancaria. **10)** A fojas 267 rola presentación de la denunciada, delegando poder en la abogada doña **GABRIELA BERRIOS PIZARRO**. **11)** A fojas 278 rola la continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante infraccional y demandante civil don **JAVIER EDUARDO BÓRQUEZ VITALI**, representado por la habilitada de derecho doña **KAROL PESENTI FUENTES** y de la parte denunciada y demandada civil **BANCO DE CHILE**, representado por su abogada y apoderada doña **GABRIELA**

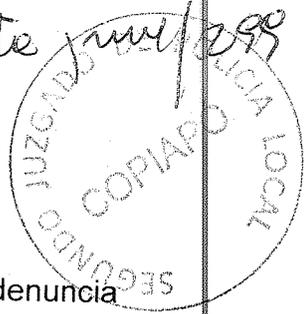
f. documentos novente sobre / 2014



BERRIOS PIZARRO. En dicha audiencia se resuelve lo faltante de la presentación de la denunciada y demandada civil que rola de fojas 234 a 248 de autos, se llama a las partes a conciliación, pero no se produce, recibíendose la causa a prueba y fijándose los hechos sustanciales pertinentes y controvertidos a probar por las partes. La parte denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en el Segundo Otrosí de la presentación de fecha 25 de junio de 2014, los que se encuentran agregados de fojas 1 a fojas 18 y solicita se tenga por acompañado el documento agregado a fojas 65, consistente en cuadro de pago de la operación reclamada. Ratifica el oficio que rola de fojas 85 a 118 y de fojas 120 a 131, solicitando se tengan por acompañados en autos. La parte denunciada y demandada civil ratifica y solicita se tengan por acompañados los documentos agregados de fojas 35 a 53. Además, acompaña correo electrónico de la fiscalía de Banco de Chile, que interpreta el log de la operación reclamada realizada por internet de fecha 08 de abril de 2016, cuadro de pago de la operación reclamada y cuadro de castigo de la deuda, un listado de la cuenta del denunciante donde constan los movimientos realizados en la fecha de la operación reclamada, un certificado donde constan los sistemas de seguridad de la página web del Banco de Chile y ratifica y solicita se tengan por acompañados los fallos agregados de fojas 66 a 76 de autos. Las partes no rinden prueba testimonial. La parte denunciada y demandada solicita se cite a absolver posiciones a don **JAVIER BÓRQUEZ VITALI**, sobre sobre hechos personales y propios y acompaña el sobre con las posiciones. **12)** A fojas 280 rola notificación de la citación a absolver posiciones al denunciante y demandante civil. **13)** A fojas 282 rolan posiciones. **14)** A fojas 283 rola audiencia de absolución de posiciones con la asistencia del absolvente don **JAVIER EDUARDO BÓRQUEZ VITALI**, asistido por su apoderada doña **KAROL PESENTI FUENTES** y de la abogada de la parte denunciada y demandada civil doña **GABRIELA BERRIOS PIZARRO**, procediéndose a abrir en presencia de las partes el sobre que contiene el pliego de posiciones, consistentes en 12 preguntas y que deberá absolver y ser contestadas por don **JAVIER BÓRQUEZ VITALI**. **15)** A fojas 285 rola presentación de la denunciada y demandada civil, solicitando se dicte fallo en la presente causa. **16)** A fojas 287 rola certificado de la Sra. Secretaria del Tribunal, que no existen diligencias pendientes en la causa. **17)** A fojas 289 rola presentación del denunciante, acompañando certificado de deuda emitido por BANCO DE CHILE, en el que aun figura como deudor por el crédito que asegura no solicitó, afirmando que tal situación le ocasiona un perjuicio reiterado en el tiempo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

f. docentes novate junio 2015

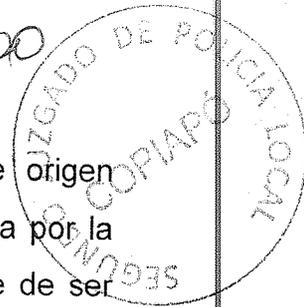


I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 14 rola denuncia infraccional presentada por don **JAVIER EDUARDO BÓRQUEZ VITALI**, en contra del **BANCO DE CHILE**, representada por don **MARCO ARRIAGADA CAILLY**, ambos con domicilio en esta ciudad en calle Colipí N° 394, por haber incurrido la denunciada en infracción a las disposiciones de los artículos 3 letra d) y e) 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Señala que con fecha 7 de mayo de 2014 concurrió al Banco de Chile a pagar una cuota de un crédito de consumo vigente, percatándose entonces que figuraba asociado a su cuenta un nuevo crédito, sin embargo no le dio importancia ya que no había solicitado dicho préstamo, por lo que requirió información a un ejecutivo quien le señaló que se trataba de un crédito por un millón de pesos, suma que había sido traspasada a través de Internet a la cuenta RUT del Banco del Estado N° 13.209.556-6 a nombre de Aron Riveros Salazar con fecha 8 de abril de 2014, procediendo a efectuar el reclamo ante el Banco el mismo día, tal como consta del acta de reclamo N° 1-139.517.52258 de la misma fecha. Que igualmente efectuó reclamo ante SERNAC, el que fue respondido por la entidad bancaria sin acceder a su petición. Que realizó la denuncia ante la PDI siendo remitidos los antecedentes al Ministerio Público. Expresa que han sido vulneradas sus claves electrónicas para realizar la transferencia reclamada, que actualmente el Banco está cobrando las cuotas correspondientes al crédito con los intereses respectivos por lo que solicita en definitiva se condene a la denunciada al pago de las multas que resultaren procedentes. Funda su acción en los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

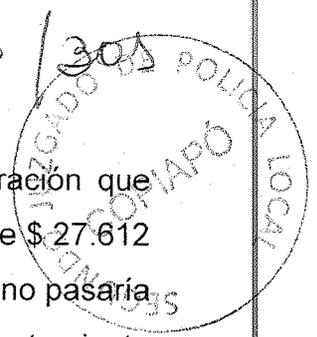
SEGUNDO: Que, la denunciada en su contestación solicita el rechazo de la denuncia, negando todos y cada uno de los hechos en que se funda la acción, correspondiendo al actor acreditarlos conforme a lo señalado en el artículo 1689 del Código Civil. Sostiene que el Tribunal es absolutamente incompetente al tratarse de un supuesto hecho delictual de responsabilidad de quienes lo cometen y mientras no se haya dictado sentencia firme y ejecutoriada por un Tribunal con competencia en lo penal que de por establecida la existencia del delito, recién se podrá determinar quienes deben responder por los perjuicios que de ellos deriven. Agrega que los hechos delictivos en caso alguno fueron cometidos por su representada, por lo que no le cabría responsabilidad. Asegura que la entidad bancaria provee a sus clientes de todas las medidas de seguridad tendientes a evitar fraudes, tales como clave secreta que solo conoce el cliente, clave dinámica provista por el dispositivo digipass, campañas informativas, campañas educativas, por ello sostiene que si un delincuente (sic) se hace de ellos y comete un delito, claramente no tendría participación su representada. Agrega que de existir alguna

f. trescientos / 300



obligación de indemnizar producto de los hechos relatados sería de origen extracontractual derivada del supuesto delito y en caso alguno amparada por la Ley N° 19.496. Alega por otra parte, falta de legitimidad pasiva, porque de ser ciertos los hechos en que se funda su acción, es otra persona quien habría solicitado un crédito a nombre del denunciante y posteriormente haber trasferido dicho monto y por ello la acción debería dirigirse en contra de aquellos que cometieron el ilícito y no contra la entidad bancaria, sobre todo si se tiene en consideración que en las transacciones que el denunciante desconoce se utilizaron todas sus claves de seguridad, esto es, de ingreso a Internet como la digipass y la tercera clave que llegó al teléfono registrado por el denunciante en el Banco, lo que permite concluir que fue él o alguien a su alrededor quien realizó las operaciones cuestionadas, por lo que la entidad bancaria no cuenta con legitimación pasiva ya que no tiene participación material en los hechos denunciados. Sostiene que están contestes en que el día 08 de abril de 2014 desde el Portal de Internet de Banco, mediante el uso de la clave primaria que consiste en una combinación alfanumérica de 6 a 8 dígitos los que son elegidos por el propio cliente, más el uso del digipass y de la clave dinámica que el sistema exige cuando se realiza una transferencia a una cuenta no registrada por el titular de la cuenta en que se gira, se solicitó un crédito de consumo por la suma de \$ 1.000.000 siendo abonada dicha cantidad a la cuenta N° 1011574208 y de allí se traspasó a otra cuenta, sin embargo impugnan el hecho que las transacciones hayan sido realizadas por una persona diversa al actor por las razones que exponen y que dicen relación con que para solicitar un crédito de consumo a través de Internet y para realizar transferencias a cuentas de terceros se debe utilizar la clave primaria y el digipass que es un dispositivo conocido como "tolken" que contiene un algoritmo único por dispositivo y que está sincronizado por tiempo con el autorizador que dura menos de cinco minutos y que posee 6 dígitos. Agrega que el algoritmo es indescifrable y se utiliza hace más de 6 años y no se ha conocido hasta el momento algún caso de problemas con la seguridad del mismo. Sostiene que el actor indica que el digipass se le quedó en la ciudad de Caldera, presumiendo que se encontraba operativo y concluyendo que, producto de que el Banco cuenta con la tercera clave o clave dinámica que se utiliza cada vez que se detecta que se está realizando una operación que no cumple con ciertos patrones de comportamiento transaccional y que solo dura un par de minutos, es el actor quien habría realizado dicha transferencia o alguien a quien él entregó su clave. Sostiene que en caso que no haya sido él, habría sido víctima de un delito conocido como phishing – delito de estafa – lo que nada tendría que ver con su representada. Indica que la entidad bancaria ha tomado importantes medidas de seguridad en los casos de las transferencias electrónicas, como el caso de las claves mencionadas y campañas de educación dirigidas a los clientes. Además sostiene que les llama la atención que el reclamo del actor ocurre a casi

f. Terceros uno

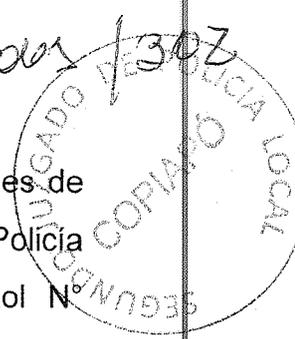


haya percatado antes de lo ocurrido, más aun tomando en consideración que según su información bancaria el saldo trimestral asciende a la suma de \$ 27.612 y el saldo promedio es de \$ 71.727, por lo que el abono de \$ 1.000.000 no pasaría inadvertido, agregando otras situaciones relacionadas con el comportamiento financiero del actor. Indica que de acuerdo a lo prescrito en el artículo 23 de la Ley N° 19.496 es indispensable que las infracciones que se imputan hubiesen derivado en un menoscabo para el consumidor, el que sin embargo niega que haya existido y por ello, no sería efectivo que se haya cometido infracción a los artículos 3 letra d) y e), 12 y 23 de la misma Ley, solicitando que sea desechada la denuncia y la demanda civil.

TERCERO: Que, para acreditar sus dichos, el actor acompañó documentos consistentes en: **a)** Copia de cédula de identidad; **b)** Copia correo electrónico enviado a Banco de Chile de fecha 07 de mayo de 2014; **c)** Respuesta de ejecutiva de “objeciones” de Banco de Chile; **d)** Carta objeción de cuenta corriente de fecha 07 de mayo de 2014; **e)** Detalle de movimientos de cuenta corriente de fecha 08 de abril de 2014; **f)** Respuesta de fecha 18 de junio de 2014 a la objeción formulada; **g)** Carta explicativa del cliente; **h)** Reclamo de SERNAC de fecha 02 de junio de 2014; **i)** Carta de Banco de Chile a SERNAC no acogiendo el reclamo; **j)** Cartola N° 4 detallando la transferencia cuestionada; **k)** Denuncia ante Ministerio Público y otros, de fecha 07 de mayo de 2014; **l)** Copia de cuadro de pago de la operación reclamada, que rola a fojas 65 de autos. Además ratifica el oficio emitido por la Fiscalía Local de esta ciudad, que rola de fojas 85 a 118 de autos y el oficio emitido por el Agente del Baco de Chile de esta ciudad, que rola de fojas 120 a 131 y el certificado de deuda emitido por la entidad bancaria que rola a fojas 288 de autos.

CUARTO: Que la parte denunciada para acreditar sus dichos, acompañó los documentos consistentes en: **a)** Comprobante de entrega Kit persona en la que consta la entrega del Digipass, con sus condiciones generales de uso; **b)** Listado de movimientos de cuenta corriente N° 1011574208; **c)** Carta de respuesta de Banco de Chile a cliente, de fecha 18 de junio de 2014; **d)** Copia parte denuncia a Fiscalía; **e)** Carta de objeción por cargo en la cuenta corriente del actor, en la que afirma ser objeto de “pishing”; **f)** Impresión Web de Banco de Chile de productos del actor; **g)** Impresión web de Banco de Chile reclamo de actor clave de internet y digipass bloqueado (sic); **h)** Copia de correo de fecha 07 de mayo de 014 del actor a objeciones de Banco de Chile a cargo de doña Javiera Urmeneta que se refiere a que su cuenta corriente fue jaqueada, pese a no mantener en su poder el Digipass; **i)** Carta de traslado a reclamo SERNAC; **j)** Carta respuesta a reclamo SERNAC; **k)** Pantallazo de web Banco de Chile de uso de claves de actor en la operación; **l)** Correo de Fiscalía Banco de Chile que interpreta loa de operación de

f. trescientos dos / 302



Internet (sic); **m)** Dos fallos del 3° Juzgado de Policía Local de Las Condes de fecha 10 de febrero de 2014 causa Rol N° 69181/2013 y del 1° Juzgado de Policía Local de Estación Central de fecha 29 de enero de 2013 causa Rol N° 28802/2012 que rolan de fojas 70 a 76; **n)** Copia de correo electrónico de la fiscalía de Banco de Chile que interpreta el log (sic) de la operación reclamada realizada por Internet, de fecha 08 de abril de 2016; **o)** Cuadro de pago de la operación reclamada y cuadro de castigo de la deuda; **p)** Listado de la cuenta del denunciante donde constan los movimientos realizados en la fecha de la operación reclamada; y **q)** Certificado donde constan los sistemas de seguridad de la página web del Banco de Chile.

QUINTO: Que las partes no rindieron prueba testimonial.

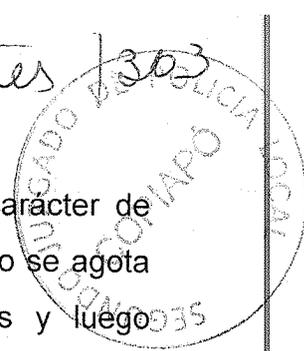
SEXTO: Que la parte denunciada solicitó prueba confesional del actor, la que se llevó a cabo y que rola a fojas 283 de autos.

SÉPTIMO: Que de acuerdo a los documentos acompañados en autos y de las declaraciones de las partes, no cabe duda que mantenían una relación de consumo, regida por la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

OCTAVO: Que por otra parte tampoco existe duda acerca de la operación bancaria realizada con fecha 08 de abril de 2014, desde la cuenta corriente N° 1011574208 que mantenía el actor con BANCO DE CHILE, operación que consistió en solicitar desde su cuenta privada de Internet un crédito de consumo por la suma de \$ 1.000.000 pactado en 24 cuotas para que posteriormente y en el acto, transferir dicho monto a una cuenta RUT de Banco Estado, a nombre de una persona que asegura no conocer. Que producto de lo anterior es necesario establecer si dicha operación la realizó o no el actor.

NOVENO: Que el artículo 23 de la Ley en comento impone un estándar profesional mínimo de calidad a los proveedores y ese estándar se mide en diferentes aspectos relacionados con la información, la seguridad, la no incorporación de cláusulas abusivas, el respecto al derecho de retracto, entre otras. Respecto de esta obligación de otorgar un servicio de calidad, es necesario recalcar que dicha obligación persiste mientras se otorga el servicio contratado, esto es, al mantener el contrato de cuenta corriente con la entidad bancaria, lo que supone debe reflejarse además en aquellas transacciones y operaciones que realicen los clientes bancarios en las plataformas de Internet. Que producto de lo anterior, el proveedor – en este caso **BANCO DE CHILE** – no pudo abstraerse de su responsabilidad de mantener la seguridad en las operaciones bancarias que

4. trescientos tres / 303



realicen sus clientes por la plataforma de internet, ya que por su carácter de proveedor debe y está obligado a prestar un servicio de calidad que no se agota en entregar los diversos dispositivos de seguridad a sus clientes y luego imprudentemente señalar que no se harán responsables por aquellas operaciones que sus propios clientes desconozcan, considerando que los consumidores pagan, mensualmente, por la utilización de aquellos productos entregados.

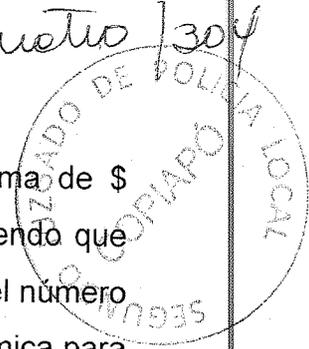
DÉCIMO: Que es posible colegir que, de acuerdo a lo declarado por la denunciada en su contestación, específicamente a fojas 238 relativo a que el denunciante mantenía constantemente sobregiros, saldos en contra y saldos en su cuenta corriente que no superaban los \$ 20.000, carecería de toda lógica que el actor solicitara un crédito por la suma de \$ 1.000.000 – suma que por lo demás y de acuerdo a los documentos agregados en autos relativos a los movimientos de su cuenta corriente es muy superior a la que figuraba en sus saldos - para luego transferirlo inmediatamente y en el acto a otra cuenta de una persona totalmente diversa.

UNDÉCIMO: Que de la absolución de posiciones efectuada al actor, se infiere que el dispositivo digipass que le fue entregado por la entidad bancaria lo ha mantenido en su poder y no ha sido entregado a terceros.

DUODÉCIMO: Que es de suyo importante recalcar que el denunciante ha negado durante todo el proceso que haya sido él quien efectuó las operaciones bancarias e impugnadas y además, por el hecho de no haber recibido la clave dinámica para poder realizar esa operación cuestionada. Por lo anterior, hubiese correspondido a la denunciada acreditar esa circunstancia, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, ya que no existen antecedentes que haya sido el actor o un tercero a su nombre que haya solicitado el crédito y luego haber transferido esa suma.

DECIMOTERCERO: Que analizando los antecedentes y apreciando los antecedentes acompañados en la causa, de acuerdo a la sana crítica como lo ordena el artículo 14 de la Ley N° 18.287 sobre Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, es posible determinar que efectivamente la denunciada ha cometido infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores toda vez que de los documentos acompañados por la denunciada, específicamente aquellos que rolan a fojas 121 y siguientes - y ratificados en comparendo que rola a fojas 278 – consta que el día 08 de abril de 2014 se despacharon 3 mensajes al número de teléfono celular 86534951, el primero por cambio de número telefónico de seguridad, el segundo para autorizar una transferencia por la suma de \$ 1.000.000 al número de RUT 16.667.658-3 del

f. trescientos treinta y tres / 304



Banco Falabella y el tercero para autorizar la transferencia de la suma de \$ 1.000.000 al número de RUT 13.209.556-6 del Banco del Estado, infiriendo que antes de realizar la transferencia por dicho monto se solicitó el cambio del número telefónico registrado en el Banco y posteriormente se envía la clave dinámica para llevar a cabo la transferencia a una cuenta del Banco Falabella - la que no se efectuó - y posteriormente se transfiere la suma indicada a una cuenta del Banco del Estado, siendo el titular una persona desconocida para el denunciante.

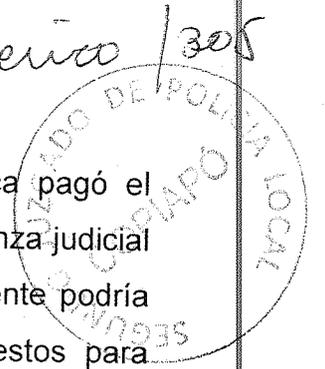
DECIMOCUARTO: Que por ello se concluye que la denunciada incurrió en la situación prevista en los artículos 3 letra d) 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al otorgar un crédito por la suma de \$ 1.000.000 y luego transferir dicha suma a un tercero extraño del actor, sin haber tomado los resguardos mínimos de seguridad, en cuanto a verificar la identidad real del solicitante, causándole daños al actor que serán evaluados como se indicará.

II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL.

DECIMOQUINTO: Que, por el Primer Otrosí del libelo de fojas 19 y modificado posteriormente en comparendo de fojas 249 de autos, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional, el actor demanda civilmente a la entidad bancaria **BANCO DE CHILE**, solicitando se le condene al pago de la suma de \$ 1.000.000 por concepto de daño material y a la suma de \$ 1.000.000 por concepto de daño moral.

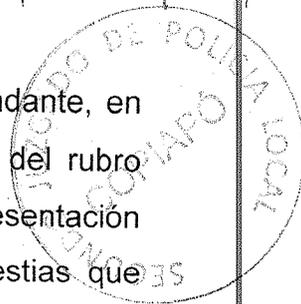
DECIMOSEXTO: Que contestar la demanda civil, la denunciada solicita su rechazo, argumentando ineptitud de libelo al indicar que las normas invocadas por el actor regulan el interés colectivo o difuso y no serían aplicables al caso sublite. Expone, además, que la demanda civil carece de peticiones concretas y una exposición clara de los fundamentos de hecho y de derecho en que se funda, por lo que debería rechazarse de plano. Respecto a los hechos mismos materia de este juicio niega todos y cada uno, señalando que quien debe probarlos es el actor, en atención a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil. Agrega que en la entidad bancaria jamás existió una denuncia previa de extravío de las claves y dispositivo y que por ende, tales elementos jamás salieron de la esfera de la custodia personal del actor y además, jamás habilitó en su computador y para su uso el software de seguridad recomendado por el Banco y puesto en la página web gratuitamente a los clientes que detecta delitos informáticos como el phishing del que supuestamente habría sido víctima el actor. En relación al daño moral señala que no existen esos perjuicios demandados por el actor y es él quien

f. tresenta cinco / 305



deberá acreditar su existencia, además sostiene que el actor nunca pagó el crédito de consumo por la suma de \$ 1.000.000 ni fue objeto de cobranza judicial ni de un juicio ejecutivo en su contra por lo que agrega, que malamente podría demandar por daño emergente. Sostiene que uno de los presupuestos para demandar de indemnización de perjuicios es la existencia del daño, refiriéndose a fallos que así lo estimaron. Advierte que no existe relación de causalidad entre las pretendidas e inexistentes infracciones que se imputan a la entidad bancaria respecto de los también inexistentes perjuicios que demanda el actor. Por ello, agrega que lo que habría que dilucidar es de quien sería la pérdida cuando concurriendo la autenticidad contractual y normativa (sic) como ocurre en este caso, no es coincidente con la voluntad del titular porque las claves fueron ocupadas por un tercero, respondiendo que en este caso al regir el Principio de la Apariencia por sobre el de la realidad, serían de cargo de actor, con el fin de reconocer la función económica del contrato de cuenta corriente y de los principios legales que rigen la materia, porque al desconocer dicha función no se podría permitir o posibilitar el funcionamiento del sistema bancario, por cuanto la finalidad de las normas que regulan la materia, y que están dadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras reflejadas en el contrato de cuenta corriente de autos, es impedir que el originador o el destinatario desconozcan la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción, porque de lo contrario significaría desconocer por completo la función económica del contrato de cuenta corriente y de los Principios legales que lo rigen. Agrega que en esta materia no procedería alterar la carga de la prueba, ya que se permitiría incluso, que los clientes desconocieran sus propias transacciones, ya que lo que pretende el actor, es hacer responsable a la entidad bancaria de la transacción ejecutada con sus claves, que son de su exclusivo conocimiento y además, bajo su personal custodia, invocando la vulneración de las redes de seguridad del Banco y que por ello se habría cometido un delito en su perjuicio. Sostiene que si las claves y digipass eran de custodia personal del actor, si no hay constancia previa alguna de su extravío, si éstas fueron utilizadas efectivamente en la transacción y si no consta la existencia de errores o defectos en los sistemas de seguridad del Banco, cuál sería el motivo por el cual el Banco debería responder si en sus sistemas no consta falla alguna.

DECIMOSÉPTIMO: Que, habiéndose acreditado la infracción que cometió la demandada, se dará lugar a la indemnización de perjuicios solicitada por la demandante, ya que si bien aún no se le han cobrado judicialmente las cuotas del crédito, nada asegura que no se ejercerán a futuro, más aún teniendo en consideración el certificado acompañado por la demandante a fojas 288, documento en el que figura que el actor adeuda la cantidad de \$ 1.436.359 al día 10 de agosto del corriente.



DECIMOCTAVO: Que resulta lógico inferir que lo vivido por el demandante, en orden a buscar una solución a lo acontecido, frente a una empresa del rubro bancario que no le entregó una salida satisfactoria y que derivó en la presentación de las acciones que dan inicio a este proceso, le ha causado molestias que pueden resarcirse – de alguna manera – a través del pago de una indemnización que repare dichos padecimientos y que no merme su patrimonio, considerando que si figura con esa deuda no reconocida en la entidad bancaria demandada, existe una alta probabilidad que esa deuda se haya comunicado y sea conocida por las demás entidades bancarias, restringiendo su posibilidad de acceder a otros créditos u operaciones bancarias.

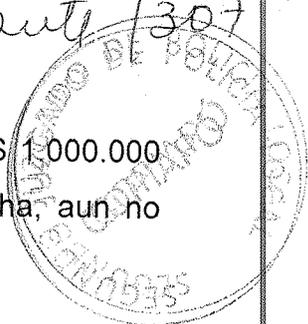
Por estas consideraciones y apreciando los hechos y probanzas conforme a las normas de la sana crítica establecidas en el artículo 14 de la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en relación con lo estipulado en los artículos 3 letras d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE RESUELVE

1° Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional formulada por don **JAVIER EDUARDO BÓRQUEZ VITALI**, Cédula de Identidad N° 13.222.141-3, domiciliado en calle Oriente Dos N° 88, Población Santa Elvira, de esta ciudad en contra de "**BANCO DE CHILE – SUCURSAL CENTRO**", representada por don **MARCO ARRIAGADA CAILLY**, domiciliados en calle Colipí N° 394, de esta ciudad, al pago de una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo, atendido – según lo dispone el artículo 24 inciso final - el deber de profesionalidad del proveedor y la situación económica del infractor, ello, por haber cometido infracción a los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es, que a causa de la negligencia cometida por la denunciada y al no entregar una solución satisfactoria respecto de la operación bancaria que rechaza y desconoce y que fue cometida por un tercero ajeno y desconocido por el denunciante, aún sea mantenido en sus registros como deudor. Si no pagare la multa el representante legal de la denunciada dentro del plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá el representante legal de la denunciada por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión, que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que consecuentemente con lo anterior, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios solo en cuanto a que se condena a la demandada al

f. trececientos suite / 307



pago de \$ 1.000.000 por concepto de daño material y a la suma de \$ 1.000.000 por concepto de daño moral, atendida la circunstancia que a la fecha, aun no exista solución a los hechos denunciados por el actor.

3° Que, no se condena en costas al demandado por haber tenido motivo plausible para litigar.

NOTIFIQUESE.

Rol N° 4782.-/2014.-

Sentencia dictada por doña **MARÍA JOSÉ HURTADO KTEISHAT**, Juez no inhabilitada del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **XIMENA OLIVARES ARAYA**, Secretaria (S).

C.A. de Copiapó

Copiapó, doce de enero de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los considerandos décimo tercero, décimo cuarto, décimo séptimo y décimo octavo, los que se eliminan.

Y SE TIENE, ADEMÁS, EN SU LUGAR PRESENTE:

1°) Que la Abogada doña Verónica Álvarez Muñoz, en representación de la demandada Banco de Chile, ha interpuesto recurso de apelación, en contra de la sentencia del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó, dictada por la Juez no inhabilitada doña María José Hurtado Kteishat, con fecha veintisiete de septiembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 292 y siguientes, que condenó a su representada a una multa de Diez Unidades Tributarias Mensuales, por infracción a los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y al pago de una indemnización de perjuicios de la suma de \$ 1.000.000 por concepto de daño material y a la suma de \$ 1.000.000 por concepto de daño moral.

Solicita que se revoque la sentencia y, en definitiva se declare que se rechaza la denuncia por infracción a la Ley del Consumidor y demanda civil de indemnización de perjuicios, tanto en el daño emergente como en el daño moral, con costas.

2°) Que la recurrente señala, que sin fundamento alguno la sentenciadora asume que la operación bancaria no fue realizada por el actor y el fallo funda su análisis en la negligencia del deber de seguridad del Banco Chile, lo que es errado, dado que consta que los sistemas del Banco no han sido alterados a la fecha en que se realizó la transacción, constandingo que esta se efectuó con las claves Password y Digipass del cliente, todas bajo



01816915420492

su custodia sin aviso previo de extravío o pérdida, no existiendo antecedentes que den cuenta que las transacciones impugnadas se hayan realizado mediante un fraude phishing, no existiendo negligencia del Banco en sus sistemas de seguridad en prestar un servicio, y al banco no le cabe responsabilidad alguna en las consecuencias que el supuesto delito haya provocado a la víctima, no habiéndose probado delito informático alguno, reconociendo el cliente que el Digipass lo mantenía en su poder.

Y en cuanto a la demanda civil, al acogerla la sentenciadora obvió que se acreditó que dicho crédito fue castigado y nunca se inició la cobranza judicial en contra del Actor, no pudiendo la Juez suplir la ausencia de prueba del demandante, pretendiendo ingresar una indemnización al patrimonio del actor, reparando un perjuicio que nunca sufrió en su patrimonio.

Señala, que en cuanto al daño moral resulta improcedente, toda vez que el actor no acreditó ni aun la existencia del perjuicio demandado como daño directo, menos la existencia del daño moral, el que debe ser cierto, otorgando la sentenciadora una indemnización de perjuicios de daño moral sin distinguir en su fundamentación si se refiere a daño material o a daño moral, desprendiéndose que otorga la indemnización para resarcir un perjuicio eventual inexistente a la fecha de la demanda.

Refiere por último que no habiendo el actor acreditado la existencia del daño directo ni del daño moral y no siendo además imputable a su representado Banco de Chile, la falta de seguridad en el otorgamiento del servicio, no corresponde a su parte la obligación de indemnizar por daño moral por la suma de \$ 1.000.000 como lo ordena la sentencia recurrida.

3°) Que, por su parte, en su alegato el abogado don Sergio Hernán Gallardo Aguilera, en representación del actor y recurrido, solicita la confirmación de la sentencia apelada por haber infringido la denunciada y demandada Banco de Chile normas de la Ley de Protección al Consumidor en sus artículos 3 letra d), 12 y 23.

4°) Que el artículo 3 de la Ley N° 19.496, referido a los derechos y deberes básicos del consumidor en su letra b) dispone "El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su



01816915420492

precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; a su vez en la letra d) dispone "La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarle".

A la vez el artículo 12 dispone "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiera ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Por su parte, el artículo 23 de la misma Ley N° 19.496 dispone "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 faltas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

5°) Que en la materia que nos ocupa, la prueba se aprecia conforme las reglas de la sana crítica, es decir, una valoración libre, pero en la cual esta Corte está obligada a valerse de la lógica, los principios científicamente afianzados y los dictados que entrega la experiencia.

6°) Que en el presente caso lo que se tiene que determinar es si el denunciado y apelante Banco de Chile ha sido negligente en cumplir con la obligación que le impone el artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, antes transcrito, en su calidad de proveedor a su cliente, consumidor del servicio propio de su giro.

7°) Que con la prueba rendida por la actora y a la que se refiere detalladamente el considerando tercero de la sentencia recurrida solo se logra acreditar la efectividad de los hechos que se denuncian a fojas 19 por el actor don Javier Eduardo Borquez Vitali en cuanto a la transacción efectuada por la suma de \$ 1.000.000 desde la cuenta corriente que el actor mantenía en el Banco de Chile, transacción esta efectuada el 8 de abril de 2014 y cuya cantidad fue transferida a una cuenta del Banco del Estado; pero no se ha logrado acreditar y apreciando dicha prueba conforme a las



01816915420492

reglas de la sana crítica que dicha transacción haya ocurrido por un actuar negligente del Banco Chile, toda vez que, con la prueba rendida por la denunciada y apelante, y referida en el motivo cuarto de la sentencia apelada, se ha establecido que el actor y consumidor contaba con las claves bancarias necesarias para realizar transacciones bancarias, las cuales habían sido entregadas por el recurrente con los medios de seguridad con que se provee a los clientes bancarios para la realización de operaciones bancarias; lo que libera de responsabilidad al denunciado Banco de Chile, en los hechos denunciados, por lo que, a juicio de esta Corte, no se ha logrado acreditar suficientemente la negligencia necesaria por parte de la denunciada Banco de Chile para estimar que dicha transacción que desconoce el Actor sea de su responsabilidad, ya que para efectuar dicha transacción desde una cuenta corriente se requiere del uso de la clave de seguridad que son entregadas bajo la responsabilidad del cliente; y por el contrario, se encuentra acreditado los resguardos que el Banco realiza para la seguridad de las operaciones bancarias. En consecuencia, no es posible concluir que la denunciada Banco de Chile haya actuado con negligencia, lo que descarta la posible infracción a la obligación de seguridad en el servicio que le impone la ley.

8°) Que en relación a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por el actor en el primer otrosí de la denuncia de fojas 19 y rectificadas a fojas 249, dicha demanda deberá rechazarse, por no haberse acreditado infracción alguna por parte de la denunciada Banco de Chile que de origen a dicha indemnización, sin perjuicio, de que no se rindió prueba alguna por parte del actor para acreditar los daños que reclama, teniendo presente además, que no sufrió perjuicio alguno con los hechos denunciados, toda vez que el denunciado y apelante Banco de Chile castigó contablemente conforme norma Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, el crédito de \$ 1.000.000 producto de la operación 3743, transacción realizada electrónicamente con fecha 8 de abril de 2014, según consta del documento agregado a fojas 372, en consecuencia dicha demanda civil tampoco podrá ser acogida.



01816915420492

Por estas consideraciones, citas legales y de conformidad además, con lo dispuesto en el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 y 32 de la Ley N° 18.287, **SE REVOCA** la sentencia apelada de fecha veintisiete de septiembre de dos mil dieciséis, dictada por doña María José Hurtado Kteishat, Jueza no inhabilitada del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó, escrita a fojas 292 y siguientes, y en su lugar **se declara**:

Que **se rechazan** tanto la denuncia infraccional, como la demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas en lo principal y primer otrosí de fojas 19, por don Javier Eduardo Borquez Vitali, en contra del Banco de Chile, **sin costas**, por estimarse que la denunciante obró con motivos plausibles.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Ministra Mirta Angélica Lagos Pino.

N°Policía local-62-2016.

Francisco Fernando Sandoval Quappe
Ministro(P)
Fecha: 12/01/2017 11:21:54

Mirta Angelica Lagos Pino
Ministro
Fecha: 12/01/2017 11:21:55

María Jose Hernandez Soto
MINISTRO DE FE
Fecha: 12/01/2017 13:04:20



01816915420492

