

00589

Primer Juzgado de Policía Local

Osorno

Servicio Nacional del Consumidor	
<b>RECIBIDA</b>	
FECHA:	03 ENE 2019
HORA:	13:15
QUIEN RECIBE:	Pedroni

Of. N° 7014

Osorno; 24 de Diciembre del 2018.

Adjunto remito a Ud., y para los fines legales que corresponda, fotocopia de la sentencia de primera y segunda instancia, dictada en causa rol 11.058-17(VM), infracción Ley Protección del Consumidor.

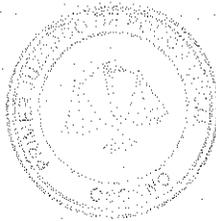
Saluda atentamente a Ud.

MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN.

Juez Titular.

VÍCTOR MATUS TRIVIÑO.

Secretario Subrogante.



AL

SERNAC DÉCIMA REGIÓN

PUERTO MONTT.

*Asu... LT9*

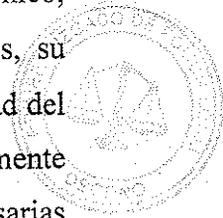
Osorno, tres de agosto del dos mil dieciocho.

A fojas 48 y siguientes, con fecha 30 de noviembre del año 2017, doña Maureen Andrea Mores Castro, Abogada, en representación de doña Paulina Elizabeth Delgado Dumenes, chilena, casada, tecnóloga médica, cédula de identidad N°16.337.960-0 ambas domiciliadas para estos efectos en calle Bilbao N°1129 oficina N°802, Piso 8 Edificio Centenario Osorno, quienes exponen: En lo Principal, querrela por infracción a la ley 19.496; En el primer otrosí, demanda de indemnización de perjuicios; En el segundo otrosí, acompañando documentos, con citación y bajo apercibimiento legal; En el tercer otrosí, se solicita peritaje; En el cuarto otrosí téngase presente. Que, conforme a lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la ley 19.496, viene en interponer querrela infraccional en contra de BANCO DE CHILE, Rut N° 97.000.4000-5, persona jurídica de derecho privado, del giro de su denominación, representada por sus gerente don EDUARDO EBENSPERGER ALVARADO, Rut N° 9.851.837-1, ignora profesión u oficio, ambos con domiciliados para estos efectos en Juan Mackenna N°1755 de la ciudad de Osorno, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y de derecho que a continuación describe: Con fecha 27 de noviembre del año 2010, su representada suscribió un contrato de cuenta corriente con el Banco demandado de autos, cuenta corriente N°260-06216-02. Es del caso que, con fecha 3 de agosto del 2017, alrededor de las 13:30 horas, doña Paulina Delgado Dumenes se dirigía en su vehículo a cargar combustible, razón por la cual ingresó vía on line por medio de la aplicación del Banco de Chile a su cuenta corriente N°260-06216-02, con el objeto de revisar su saldo disponible. Al ingresar y revisar el estado de su cuenta se percató que, durante el transcurso de la mañana del día 03 de agosto del 2017, le sustrajeron de la cuenta corriente la suma de \$91.072.- y figuraba haberse realizado un avance por la suma de \$1.800.000.- desde su tarjeta de crédito MasterCard, hacia su cuenta corriente, dinero que fue utilizado para efectuar dos pagos vía on line mediante Servipag, uno por la suma de \$90.536.- y el otro por la suma de \$1.000.536, todos los movimientos mencionados el mismo día 03 de agosto del 2017 en la mañana. Por lo anteriormente señalado, el mismo 03 de agosto, se dirigió inmediatamente a la sucursal del Banco de Chile de la ciudad de Osorno, se entrevistó con una ejecutiva de dicho Banco, quien la contactó telefónicamente con el servicio de bloqueo de tarjetas Digipass, el cual procedió, en dicho instante, a bloquear la tarjeta de débito, tarjeta de crédito MasterCard, Digipass y clave Internet. A continuación, doña Paulina Delgado Dumenes se contactó con el área de objeciones, quienes le manifestaron que las transacciones vía on line fueron realizadas ese mismo día 3 de agosto del 2017, a las 09:10 horas aproximadamente y que debía realizar la denuncia respectiva a objeto de iniciar la investigación correspondiente. En virtud de lo expresado por el área de objeciones, doña Paulina Delgado Dumenes procedió a realizar la respectiva denuncia en Carabineros, alrededor de las 14:30 horas aproximadamente del mismo día de los hechos, por el delito de uso fraudulento de tarjetas de crédito y débito, describiendo los



Fol.

hechos ocurridos. Finalmente, el mismo 3 de agosto del 2017, su representada envió por correo electrónico la documentación solicitada por el Banco de Chile, correspondiente a 1.- Carta objeción cargo cuenta corriente por transferencia electrónica de fondos, mandato y declaración jurada; 2.- Comprobante del parte de la denuncia policial con fecha de emisión consignada en el documento, 3.- Copia del e-mail recibido; 4.- Carta explicativa incluida en formulario por el cliente usuario de la tarjeta afectada. Por su parte, la institución demandada, con fecha 28 de agosto del 2017, emitió respuesta negativa a la objeción presentada por la Sra. Delgado Dumenes, en relación con la transacción realizada con dos cargos a su cuenta corriente N°26006202, negando su responsabilidad en la devolución de los dineros reclamados, señalando específicamente que: "de acuerdo a los análisis realizados, las transacciones fueron objetadas con fecha 03 de agosto del 2017 a las 14:12 horas, y se pudo determinar en el requerimiento, que dichos pagos se realizaron a través de la cuenta corriente antes singularizada, al que se accedió ingresando el Rut, la clave secreta y además una segunda clave de seguridad que corresponde a un dispositivo electrónico, Digipass. Cabe mencionar que, tanto para la clave secreta como para el Digipass, su utilización, conocimiento, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad del cliente. Es preciso señalar que, a través de su página web, el Banco está constantemente informando a sus clientes y no clientes respecto de las medidas de seguridad necesarias para evitar ser víctimas de Phishing o Pharming. Asimismo, bancochile.cl, dispone de altas medidas de seguridad para que los clientes puedan operar de manera confiable, como por ejemplo la entrega de Digipass, dispositivo electrónico de alta seguridad que genera una clave con la que puede autorizar transacciones. Finalmente, y de acuerdo a lo referido precedentemente..... no es posible acceder a su solicitud, en orden a devolver el monto reclamado". Al respecto y de acuerdo a la respuesta señala por el banco demandado, se desprende claramente que, lo que pretende dicha entidad crediticia es endosarle a la clienta, la responsabilidad que a ellos les corresponde, esto es, garantizar a los clientes la seguridad en el consumo de bienes o servicios y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles. Por el contrario, doña Paulina Delgado Dumenes actuó diligentemente dando oportuno aviso de lo sucedido al banco demandado, para el reembolso de los movimientos realizados desde esa tarjeta, por un tercero y no por ella, es decir, realizó todas las conductas esperadas en relación al uso de su tarjeta de crédito MasterCard, consistente en dar aviso inmediato, efectuar la denuncia respectiva y el requerimiento de objeción de cargos. Como indicó el mismo banco en la respuesta expuesta anteriormente, dichos pagos se realizaron a través de la cuenta corriente de la demandante Sra. Delgado Dumenes, al que se accedió acreditando su Rut, clave secreta y además una segunda clave de seguridad que corresponde al Digipass. Sin embargo, resulta al menos extraño que la entidad crediticia demandada, justo en esta oportunidad no haya dado aviso de las transacciones efectuada a la cliente mediante correo electrónico o mediante mensaje de texto toda vez que, cada vez que se realizan



*Asamblea General*

mentos de la cuenta corriente su representada es notificada de cualquiera de las dos antes mencionadas. La respuesta a ello no es otra que, un tercero vulneró las medidas de resguardo y seguridad del Banco de Chile, medidas que deben ser proporcionadas por toda institución bancaria a sus respectivos clientes a objeto de evitar que se realice un mal uso de sus productos bancarios. Además, se debe tener presente que, al no darse cuenta que, obtener un avance en efectivo desde su tarjeta de crédito MasterCard, no era habitual, muy por el contrario, por única vez doña Paulina Delgado Dumenés solicitó un avance de su tarjeta de crédito hace más de un año a la fecha, oportunidad en la cual, fue notificada a su correo electrónico del avance efectuado. En el caso de autos, no se desplegó ni la mínima diligencia de este Banco, en orden a proteger los intereses de su representada, sino que, efectivamente fue objeto de un menoscabo en la prestación del servicio que le corresponde proporcionar al proveedor, por defectos en la seguridad. Es importante considerar también que, de acuerdo al principio de que la cosas parecen para su dueño, se llega a la conclusión de que, en la especie, la pérdida de \$1.891.072.- la sufrió el Banco, en sus caudales, resultando arbitraria la decisión de no devolver dichos dineros a su representada quien se encuentra ajena del todo a la operación fraudulenta. Por lo anterior, es fácil colegir, la falta de diligencia por parte del banco en relación a la falta de seguridad de los servicios proporcionados a sus clientes y la responsabilidad que le corresponde frente a la vulneración de los sistemas de seguridad por parte de terceros. Por todo lo anteriormente expuesto, es que esa parte se pregunta *¿Qué pasa con la protección que deben ofrecer en este caso en particular, los Bancos a sus clientes?, ¿Es o no efectivo que las empresas tienen la obligación de tomar todas las medidas para que los consumidores no sean víctimas de fraude?*, Las respuestas a todas las interrogantes, son una sola y es que las empresas deben responder cuando ofrecen servicios inseguros. Los antecedentes enunciados son indicios suficientes para tener por demostrado que la vulneración efectuada por un tercero al sistema de seguridad del Banco, es única y exclusiva responsabilidad de la demandada y ninguna responsabilidad le corresponde a su representada en ello. En cuanto al derecho, se han infringido los artículos 3 letra d) y e) de la ley 19.496 el cual señala los derechos y deberes de los consumidores, indicando que un derecho básico del consumidor es "LA SEGURIDAD EN EL CONSUMO DE LOS BIENES O SERVICIOS", principio que en este caso fue vulnerado por el proveedor, y el artículo 23 inciso primero de la misma ley, el cual hace mención a las fallas o deficiencias y la seguridad del respectivo bien o servicio. En el caso de autos, el Banco no empleó la debida diligencia y cuidado en la seguridad del uso de la tarjeta de crédito MasterCard, y no proporcionó todas las medidas de seguridad para evitar que un tercero hiciera uso fraudulento de la respectiva tarjeta, específicamente no empleó la debida diligencia en la seguridad de las operaciones que se efectúan con esa tarjeta ocasionado sin duda un menoscabo y problemas con su cuenta



movimiento número y dn-252.

cienté. Además, las normas contempladas en el D.F.L N°707 Ley de Cuenta Corriente Bancarias y Cheques, que exigen de los Bancos un estándar de diligencia que, en el caso de que no lo cumplan, lo hacen responsable de indemnizar los perjuicios ocasionados. Los artículos 44, 1441, 1546, 1547 del Código Civil, La circular 3400 de fecha 07.08.07 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que dictó normas que regulan la transferencia electrónica de información y fondos" indicado las letras c), d, f, h y 4.2 los cuales señalan requisitos que se deben cumplir los sistemas utilizados para prevención de fraudes. Finalmente, en razón de lo expuesto, no hay duda alguna de la responsabilidad que corresponde al Banco de Chile, en el presente caso, toda vez que, es esta institución crediticia la que debe otorgar a sus clientes, la seguridad que garantice que las operaciones solo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas para ello, asegurando los mecanismos que permitan asegurar su autenticidad. Asimismo, el Banco tiene el deber de detectar cualquier alteración o intervención a la información transferida, deben proporcionar la cliente la información necesaria para autorizar los movimientos de dinero efectuados y deben contar con los sistemas que permitan detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, a objeto de evitar actividades potencialmente fraudulentas. En consecuencia, el Banco debió a través de los mecanismos de seguridad correspondientes, tomar las precauciones necesarias a objeto de evitar en definitiva el fraude del cual fue víctima su representada, sin embargo, nada de ello lo ocurrió en este caso. Por su parte, su representada actuó diligentemente dando aviso inmediato del hecho fraudulento al Banco, realizó la denuncia respectiva ante Carabineros y efectuó el requerimiento de objeción de cargos. En el primer otrosí, Maureen Andrea Mores Castro, Abogada, en representación de doña Paulina Elizabeth Delgado Dumenes, chilena, casada, tecnóloga médica, cédula de identidad N°16.337.960-0 ambas domiciliadas para estos efectos en calle Bilbao N°1129 oficina N°802, Piso 8 Edificio Bicentenario Osorno, a S.Sa., con el debido respeto señala que en virtud de lo dispuesto en los artículos 1556 y siguientes del Código Civil y 25 del Código de Procedimiento Civil y artículos 3, letra e) de la ley 19.496 que en su parte pertinente señala "El derecho a la reparación e indemnización adecuadas y oportuna de todos los daños materiales y morales" se sirva tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de BANCO CHILE Rut N° 97.000.4000-5, persona jurídica de derecho privado, del giro de su denominación, representada por sus gerente don EDUARDO EBENSPERGER ORREGO, Rut N° 9.851.837-1, ignoro profesión u oficio, ambos con domiciliados para estos efectos en Juan Mackenna N°1755 de la ciudad de Osorno, acogerla a tramitación y en definitiva dar lugar a ella condenando al demandado a las prestaciones que más adelante se dirán. Fundamenta la demanda en los mismos hechos que se han narrado en la querrela de lo principal los cuales da por expresa y íntegramente reproducidos y que han causado los perjuicios que por esta acción demanda: a) En primer lugar corresponde que la demanda el valor



correspondiente al perjuicio económico causado, esto es la suma de \$1.891.072, por el valor del dinero sustraído del saldo que mantenía al demandante en su cuenta corriente y del avance solicitado en su tarjeta MasterCard, ambos movimientos realizados por un tercero, o la suma que US determine. b) Daño moral, los hechos que se han descrito en la querrela, ha afectado seriamente su representada, ya que, al revisar un día común y corriente el estado de su cuenta corriente se percata de que recientemente le habían sustraído la suma de \$1.891.072, dinero que la demandada en ningún caso solicitó como avance de su tarjeta MasterCard, y que, al verse en esta situación, le ocasionó sentimientos de inseguridad y vulnerabilidad, frente a este hecho fraudulento que nunca le había tocado vivir. Más aun fue su preocupación, cuando con fecha 28 de agosto del 2017, recibió respuesta negativa del Banco de Chile donde le señalaban que el hecho ocurrido era de exclusiva responsabilidad del cliente ya que, el Banco dispone de altas medidas de seguridad para que los clientes puedan operar de manera confiable, como por ejemplo el Digipass, dispositivo electrónico de alta seguridad que genera una clave con la que pueden autorizar transacciones. Además, hace presente que la demandante de autos, tiene obligaciones familiares, responsabilidades que toda persona asume y debe cumplir mensualmente por lo que, para ella es de suma importancia contar con su cuenta corriente, es esencial para su vida, por lo que al verse frente a esta situación intespestiva de "adeudar" al Banco la suma de \$1.800.000.- por un avance no solicitado por ella, sino que por un tercero, le produjo una grave aflicción, preocupaciones principalmente en el ámbito del cumplimiento de sus responsabilidades. La Sra. Delgado Dumenes, es excesivamente minuciosa en el pago de sus deudas, no es habitual en ella tener deudas impagas como es el caso en que actualmente se ve involucrada, por un hecho fraudulento cometido por un tercero ocasionado por la deficiencia de los sistemas de seguridad de la entidad crediticia demanda, responsabilidad que le corresponde al Banco pero que, sin embargo, este no pretende asumir. Por todo lo anterior, viene en demandar las indemnizaciones que se expresan: Daño emergente 1.891.072 y daño moral \$5.000.000.-, solicitando se tenga por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del BANCO DE CHILE, representada por su gerente EDUARDO EBENSPERGER ORREGO, ambos ya individualizados; y en definitiva acoger esta demanda, declarar que el demandado debe cumplir con la prestaciones demandadas o con las que SSA., determine, ordenando que la sumas que se mande a pagar deban serlo con reajustes e intereses, conforme lo señala la ley y al pago de las costas de la causa. En el segundo otrosí acompaña documentos; En el tercer otrosí acredita personería; En el cuarto otrosí tenga se presente.

A fojas 60, con fecha 19 de diciembre del 2017, doña Maureen Mores Castro, abogada por la querellante infraccional y demandante civil solicita se rectifique la demanda en cuanto a que el representante del Banco Chile es don Jose Luis Lopez Sebastian. Domiciliado en calle Manuel Antonio Matta N°700 de la ciudad de Osorno.

1 DE  
1.891.072

\$5.000.000



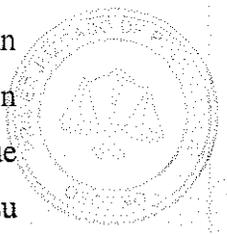
Mostrando minuta y libro 2 5 1

A fojas 62, con fecha 05 de enero del 2018, don Jose Luis Lopez Sebastian, en representación del Banco de Chile, confiere patrocinio y poder al abogado don Mauricio Fehrmann Miranda.

A fojas 63, con fecha 09 de enero del 2018, doña Maureen Mores Castro, abogada por la querellante infraccional y demandante civil, acompaña lista de testigos.

A fojas 64 con fecha 09 de enero del 2018 don Mauricio Fehrmann Miranda. En representación del Banco Chile, acompaña lista de testigos.

A fojas 74, con fecha 09 de enero del 2018, se lleva afecto el comparendo de contestación y prueba decretado en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por sus abogada Maureen Mores Castro y de la parte querellada y demandada civil representada por su abogado Mauricio Fehrmann Miranda, comparece además los siguientes testigos que fueron debidamente juramentados, don Pablo Humberto Hernandez Maragaño, doña Claudia Trivelli Jiménez, doña Maria Ximena Soto Alvarez, don Hector Gerardo Hermosilla Betancourt y doña Patricia Marcela Fernandez. La parte querellante y demandante civil, viene en este acto en ratificar la querella y demanda civil de fojas 48 y siguientes y la rectificación de fojas 60, solicitando que ambas sean acogidas en todas sus partes con costas. La parte querellada y demandada civil, viene en este acto en contestar la querella y demanda civil de autos, mediante minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante de esta audiencia, todo ello con costas. Señala en su exposición, que la querella funda su acción, en el hecho de haberse realizado con fecha 03 de agosto del año 2017 un avance de su tarjeta de crédito MasterCard a su cuenta corriente y posteriormente, una transferencia electrónica efectuada con cargo a su cuenta corriente para realizar unos pagos en SERVIPAG, por las sumas de \$1.00.536.- y de \$890.536.-, todo ello, según la actora, sin su consentimiento, ni voluntad. Continúa señalando, que la actora alega que el Banco de Chile no le avisó de las transacciones referidas porque no eran operaciones habituales. En la especie señala la querellada y demanda civil, no existe negligencia e infracción de parte del Banco de Chile a la Ley del Consumidor por los hechos denunciados. El Banco niega toda participación y responsabilidad en tales hechos, declarando además que sus servicios y plataforma electrónica, nunca fueron vulneradas, para que lo denunciado se pudiera realizar, y ofrecen garantías de seguridad que la ley y su ente regulador (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras) exigen. Para ello, se usan claves y datos personales y mecanismos de acceso al sistema de cuenta corriente y productos derivados de ella que permiten asegurar la autenticidad e integridad de cada operación. Es más, los sistemas de seguridad del Banco de Chile, NUNCA han sido vulnerados. Para poder realizar las transacciones denunciadas ser requieren la digitalización del Rut de la querellante, la clave secreta, además, y una segunda clave de seguridad que corresponde a un dispositivo electrónico llamado DIGIPASS. Las claves de la actora son secretas personales e intransferibles, son datos privados íntimos, personales y, por ello,



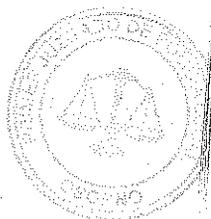
asesinar a un cliente - 255

pertenecen al cliente, razón por la cual es su responsabilidad mantener la debida diligencia y cuidado en su uso. Tal circunstancia, unida al hecho que **las operaciones denunciadas por la actora se ejecutaron haciendo uso de esas claves y datos personales y secretas, ellas son TOTALMENTE VALIDAS frente al Banco de Chile,** porque este está en la imposibilidad absoluta de saber si quien digita no es la querellante, menos aun si no hay aviso previo de fraude. Además, El Banco de Chile, no tenía ninguna obligación de informar o notificar a la querellante las operaciones reclamadas, porque habida consideración de ser validas, ellas solo se notifican al cliente cuando este tiene configurado en el sistema computacional del banco tal notificación, cosa que la actora no tenía. Configurándose en el sistema la referida notificación de las operaciones cuestionadas, ello ocurre en forma automática por sistema. De tal forma, que no habiendo la querellante configurada esa notificación de las operaciones, tal notificación no ocurrió, pero no por incumplimiento del Banco de Chile, sino por no tener, la propia actora, configurada en el sistema esa operación. El Banco de Chile, para resguardar a sus clientes, pone a disposición de estos gratuitamente, el sistema de detección denominado "Trusteer Rapport", que en este caso no estaba activado por el cliente al tiempo de los hechos. El "Trusteer Rapport", es un software que alerta al cliente de estar ingresando a un sitio malicioso que no es el Banco de Chile. Este software, al igual que el seguro de fraude, no fue contratado por la demandante, y de haberlo hecho, este juicio no existiría. La actora pretende hacer responsable al Banco de Chile de las transacciones ejecutadas con sus datos y claves personales de su exclusivo conocimiento y, además, bajo su personal custodia y protección, indicando al efecto la vulneración de las redes de seguridad del Banco de Chile y en virtud de la cual se habrían cometido los hechos denunciados en su perjuicio, hechos estos últimos que por cierto no son efectivos, ni constan en modo alguno, porque tales redes de seguridad no han sido vulneradas, configurándose así un requisito básico de la operatoria del sistema, cual es, la integridad e inviolabilidad de la comunicación entre Banco y Cliente. **Por otra parte, las operaciones efectuadas y denunciadas por la actora que se ejecutaron haciendo uso de la clave y datos personales de la actora, SON TOTALMENTE VALIDAS, desde que el demandado Banco de Chile no tenía información de alguna denuncia de robo, fraude u otro que permitiera a terceros acceder a estos datos y claves. El Banco de Chile no podría negarse a las operaciones denunciadas si los datos y claves personales de la actora correspondían a las correctas y no había sido alertado de algún fraude. Sin dicha alerta de fraude al Banco de Chile, se le coloca a este en la imposibilidad absoluta de saber si quien digita las operaciones es la propia querellante o un tercero.** La actora reconoció en las oficinas del Banco de Chile que entró en Facebook, donde encontró una oferta o publicidad de venta de pasajes aéreos ofrecidos por TRAVEL CLUB. Expresó haber intentado dos veces comprar dichos pasajes, para lo cual digitalizó su Rut y sus dos claves secretas referidas, y no pudo concretar la compra. Con seguridad, a traves de



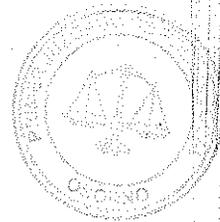
do quinta cuenta y pas - 256 -

esa fallida transacción terceros accedieron a sus datos y claves personales porque se trata de un sitio falso o fraudulento, lo que le permitió realizar los actos denunciados. Sino fue así, la entrega de los antecedentes fue proporcionada por la propia actora a terceros o ella realizó las transacciones reclamadas y hoy pretende desconocerlas solicitando la devolución del dinero por esta vía, **NO EXISTE OTRA ALTERNATIVA**. En los hechos denunciados, el Banco de Chile no tuvo participación negligente, de ninguna especie. Por el contrario, el Banco de Chile, fue totalmente diligente con su actuar, porque sus sistemas de seguridad y plataformas nunca fueron vulnerados para que se realizarán los hechos denunciados y digitalizándose correctamente los datos y claves las operaciones son válidas porque el Banco de Chile está imposibilitado de saber si quien digita es la propia querellante o un tercero, más aún si no había alerta de fraude. El Banco de Chile no entregó a terceros los datos y claves personales de la actora para que pudieran realizar los hechos denunciados, dando cabal cumplimiento a su obligación de secreto contenida en los artículos 4 y 7 de la ley 19.628, ni su sistema de seguridad fueron vulnerados por terceros. No existe nexo causal entre alguna conducta del Banco de Chile y el daño imputado. A diferencia de los delitos "tradicionales" cometidos fuera del ciberespacio, en los delitos informáticos cobra mucha importancia el rol de usuario. Son estos, quienes introducen de manera voluntaria, los datos que serán objeto de eventuales conductas ilícitas. Esto último, crea en ellos el deber de tomar los resguardos necesarios para reducir la actuación de los ciber agresores. Los fraudes informáticos se concretan ante la actividad positiva del usuario (querellante y demandante civil) quien es el que entrega la información privada, mediante un correo o usando la representación de una página aparentemente confiable. Es un hecho de conocimiento público y se constata ingresando al portal del Banco de Chile como también a la generalidad de los Bancos, que para poder tener acceso a una cuenta corriente y efectuar operaciones en ella y con tarjetas de crédito, se debe digitar el Rut, clave de acceso al dispositivo Digipass, de manera que evidentemente, para que las transacciones invocadas por el actor se hubiesen realizado en forma exitosa, debieron ser ingresadas todas esas claves, por lo que, si se realizó correctamente, el Banco de Chile debe cumplir con la instrucción dada por el actor y no pudo el Banco incurrir en infracción o negligencia que cause perjuicio al actor. Fue este quien proporcionó negligentemente a terceros sus datos y claves para que la operación fuere exitosa o fue la propia querellante quien hizo las operaciones reclamadas y pretende dejarlas sin efecto responsabilizando de ello al Banco de Chile. De acuerdo a lo expuesto, no se ha violado el derecho a la seguridad del consumo del servicio y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarle, consagrados en el artículo 3 de la ley 19.496. Dicha disposición protege al consumidor cuando la seguridad en el consumo del servicio falla a causa de negligencia del proveedor. Reitera que las claves de consumo del servicio son secretas personales e intransferibles. Solo el querellante o cliente accede a realizar transferencias desde su cuenta corriente y con el uso de su tarjeta de crédito y el



Escrito civil y sub - 257 -

ponibles. Sin la negligencia del titular de las claves y querellantes de autos los riesgos se ucen cero. La generación de los posibles riesgos de inseguridad deriva originaria y esariamente del comportamiento negligente de la querellante que entrega sus claves, lo e significa que los riesgos son generados o solo nacen con ella, con su actuación, con su scuido y cuando opera los sistemas de banca electrónica remota o a distancia revelando s mecanismos de autenticación de terceros. Por ultimo señala que el fundamento de la sponsabilidad exige tres requisitos, venta o prestación de un servicio, que en dicha venta prestación de un servicio el proveedor actúe negligentemente y que la negligencia o cumplimiento sea la causa del daño o menoscabo al consumidor, no existiendo relación usal entre alguna conducta del Banco de Chile y la generación del daño imputado. El ño emergente y daño moral alegado proviene de la falta de diligencia de la propia erellante en el resguardo y custodia de sus claves secretas personales e intransferibles y la imposibilidad física y técnica del Banco de Chile de saber si quien esta digitalización rrectamente esos datos y claves era un tercero, digitalización que hace las operaciones nunciada seas válidas. Por tanto, ruega a US se sirva tener por contestada la querella fraccional de la especie, la que solicita sea rechazada en todas sus partes, en virtud de los gumentos esgrimidos precedentemente. En el otrosí, viene en contestar demanda civil terpuesta, la que solicita sea rechazada en todas sus partes con costas en virtud de los gumentos que expone: El Banco de Chile niega toda participacion en los hechos nunciados e imputados, reproduciendo los hechos denunciados en la contestación de la erella, los cuales dan por íntegramente reproducidos, y señala además, que tampoco se n los requisitos para hacer efectiva la responsabilidad en la venta o prestación de un rvicio, esto es, que en dicha venta o prestación de un servicio el proveedor actúe gligentemente y que la negligencia o incumplimiento sea la causa del daño o menoscabo onsumidor. En la especie ninguno de esos requisitos concurre y, por ende, en autos **NO XISTE RELACION DE CAUSALIDAD** necesaria entre el supuesto daño y la supuesta ifraccion imputadas al Banco de Chile. Es decir, que el daño imputado sea consecuencia o ecto de una conducta negligente de dicha entidad bancaria. No existe ningún actuar escuidado o negligente de parte del Banco de Chile que sea la causa directa y necesaria del año invocado, no existiendo ni daño emergente ni año moral, por no estar acreditados. En ma, esta parte solicita se absuelva al Banco de Chile de toda responsabilidad por culpa o egligencia de la contraria pues se expresó en reiteradas oportunidades al evacuar los escargos respecto de la querella infraccional vertidas en lo principal de este escrito y en la propia contestación de la demanda civil, que el resguardo de la individualización del actor, e su clave secreta y su clave Digipass es de exclusiva responsabilidad de la demandante. n subsidio de las excepciones y defensas opuestas precedentemente, y para el caso nprobable que esta sea acogida se sirva ordena en definitiva solicita reducción del daño legado, toda vez que no habiendo existido aviso previo de fraude y habiéndose



Asiento auto julio 258 -

digitalizado correctamente las claves y datos personales y secretos de la demandante, es ella que se expuso imprudente y culposamente. Llamadas a conciliación esta no se produce. Atendido al mérito de autos, se recibe la causa a prueba. Prueba testimonial parte querellante y demandante civil, comparece y declara doña Maria Ximena Soto Alvarez, don Pablo Humberto Hernandez Maragaño, el cual es tachado conforme lo dispuesto en el artículo 358 N°1 del Código de Procedimiento civil, encontrándose inhabilitado para declarar en autos, a lo cual el Tribunal confiere traslado, el cual es evacuado solicitando su rechazo en atención a que, si bien el testigo es cónyuge de la demandante, es testigo imprescindible para acreditar los hechos denunciados en esta causa, declarando el testigo y quedando la tacha para definitiva, poniéndose término y suspendiéndose la audiencia por lo avanzado de la hora.

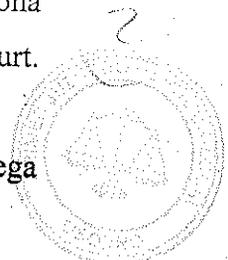
A fojas 81, con fecha 02 de marzo del 2018, se lleva a efecto la continuación del comparendo de contestación y prueba con la asistencia de ambas partes y continuando con la prueba testimonial del querellante y demandante civil. Declara doña Claudia Trivelli Jiménez. Prueba testimonial parte querellada y demandada civil, comparece y declara doña Patricia Marcela Fernandez Triviño y don Héctor Gerardo Hermosilla Betancourt, poniéndose término y suspendiéndose la audiencia por lo avanzado de la hora.

A fojas 89, con fecha 04 de abril del 2018, doña Maureen Mores Castro, delega poder en la abogada Paola Young Rodriguez.

A fojas 90, con fecha 04 de abril del 2018, don Mauricio Fehrmann Miranda delega poder en el abogado Ruben González Gonzalez.

A fojas 222, con fecha 04 de abril del 2018, lleva a efecto la continuación del comparendo de contestación y prueba con la asistencia de ambas partes, continuando con la prueba documental de la parte querellante y demandante civil, la cual ratifica los documentos acompañados de fojas 1 a 47 de autos, y acompaña en este acto 5 correos electrónicos que dan cuenta de notificaciones a su representada por cada transacción que se realiza a través del Banco de Chile, además copia de sentencia del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno, Rol N° 3563-16, por último acompaña informe Psicológico de fojas 124 y siguientes. Prueba documental de la parte querellada y demanda civil, viene en acompañar con citación de la parte contraria documentos de fojas 127 a 221. Peticiones parte querellante y demandante civil, no hace. Peticiones querellada y demandada civil, 1.- se cite a absolver posiciones a doña Paulina Delgado Dumenés, 2.- Se oficie a la empresa Neosecure S.A., para que informe si la cliente Paulina Delgado Dumenés tenía activado software Trusteer Rapport, 3.- Que el Juez, ingrese a la página [www.bancochile.cl](http://www.bancochile.cl) para corroborar los pasos que debe hacer la querellante para ingresar y disponer de su dinero. A la petición 2 y 3 el tribunal resuelve no ha lugar, a la petición N° 1, se provee ha lugar fijándose audiencia para el día 10 de mayo del 2018 a las 09:00, diligencia que se efectúa según consta a fojas 229, con fecha 09 de mayo del 2018,

Delgado  
pte



desahucio Auto Jme-259-

A fojas 225, con fecha 09 de mayo del 2018, doña Maureen Mores Castro, delega poder en la abogada Ana Lys Sanhueza Calderón.

A fojas 233, con fecha, 23 de mayo del 2018, el Secretario Abogado el Tribunal certifica que no existe diligencias pendientes.

A fojas 234, con fecha 22 de junio del 2018 doña Maureen Mores Castro, señala en lo principal: téngase presente, Otrósí; se dicte sentencia.

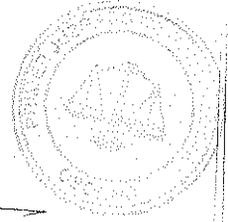
A fojas 247, con fecha 06 de julio del 2018 el Tribunal provee: cítese a las partes a oír sentencia.

**CONSIDERANDO:**

**I.- EN LO REFERENTE A LAS TACHA DEDUCIDAS A FOJAS 71**

**PRIMERO:** A fojas 71, la parte querellada y demandada civil procede a tachar al testigo don Pablo Humberto Hernandez Maragaño, conforme lo dispuesto en el artículo 358 N°1 del Código de Procedimiento Civil, esto es ser "cónyuge" de la querellante y demandante civil, encontrándose inhabilitado para declarar en autos, a lo cual el Tribunal confiere traslado, el cual es evacuado solicitando su rechazo en atención a que si bien el testigo es cónyuge de la demandante, es testigo imprescindible para acreditar los hechos denunciados en esta causa, y el juez deberá resolver dentro de la imparcialidad del testigo y de acuerdo a las normas de la sana crítica, procediendo a declarar el testigo.

**SEGUNDO:** Que, atendido lo dispuesto en artículos 14 y 16 de Ley N° 18.287, esto es, ser un procedimiento especial donde no prima el sistema de prueba legal, formal o tasada del Código de Procedimiento Civil, unido al hecho de no haber sido objeto de prueba la tacha deducida a fojas 71, no se dará lugar a la tacha deducida a su respecto, dándosele a la declaración de don Pablo Humberto Hernandez Maragaño, el valor probatorio que corresponda al fallar el Tribunal conforme a la sana crítica, sin costas



**II.- EN LO REFERENTE A QUERELLA Y DEMANDA CIVIL POR INFRACCION A LEY N° 19.496.**

**TERCERO:** Que, A fojas 48 y siguientes, doña Maureen Andrea Mores Castro, Abogada, en representación de doña Paulina Elizabeth Delgado Dumenes, chilena, casada, tecnóloga médica, cédula de identidad N°16.337.960-0 ambas domiciliadas para estos efectos en calle Bilbao N°1129 oficina N°802, Piso 8 Edificio Bicentenario Osorno, quienes exponen, que, conforme a lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la ley 19.496, viene en interponer querrela infraccional en contra de BANCO DE CHILE , Rut N° 97.000.4000-5, persona jurídica de derecho privado, del giro de su denominación, representada por sus gerente don EDUARDO EBENSPERGER ORREGO, Rut N° 9.851.837-1, ignora profesión u oficio, ambos con domiciliados para estos efectos en Juan Mackenna N°1755 de la ciudad de Osorno, en virtud de los siguientes argumentos de hecho y de derecho que a continuación describe: Con fecha 27 de septiembre del año 2010, su representada suscribió un contrato de cuenta corriente con el Banco demandado de autos, cuenta corriente N°260-06216-02.

Es del caso que, con fecha 03 de agosto del 2017, alrededor de las 13:30 horas, doña Paulina Delgado Dumenes se dirigía en su vehículo a cargar combustible, razón por la cual ingresó vía on line por medio de la aplicación del Banco de Chile a su cuenta corriente N°260-06216-02, con el objeto de revisar su saldo disponible. Al ingresar y revisar el estado de su cuenta se percató que, durante el transcurso de la mañana del día 03 de agosto del 2017, le sustrajeron de la cuenta corriente la suma de \$91.072.- y figuraba haberse realizado un avance por la suma de \$1.800.000.- desde su tarjeta de crédito MasterCard, hacia su cuenta corriente, dinero que fue utilizado para efectuar dos pagos vía on line mediante Servipag, uno por la suma de \$890.536.- y el otro por la suma de \$1.000.536, todos los movimientos mencionados el mismo día 03 de agosto del 2017 en la mañana. Por lo anteriormente señalado, el mismo 03 de agosto, se dirigió inmediatamente a la sucursal del Banco de Chile de la ciudad de Osorno, se entrevistó con una ejecutiva de dicho Banco, quien la contactó telefónicamente con el servicio de bloqueo de tarjetas Digipass, el cual procedió, en dicho instante, a bloquear la tarjeta de débito, tarjeta de crédito MasterCard, Digipass y clave Internet. A continuación, doña Paulina Delgado Dumenes se contactó con el área de objeciones, quienes le manifestaron que las transacciones vía on line fueron realizadas ese mismo día 3 de agosto del 2017, a las 09:10 horas aproximadamente y que debía realizar la denuncia respectiva a objeto de iniciar la investigación correspondiente. En virtud de lo expresado por el área de objeciones, doña Paulina Delgado Dumenes procedió a realizar la respectiva denuncia en Carabineros, alrededor de las 14:30 horas aproximadamente del mismo día de los hechos, por el delito de uso fraudulento de tarjetas de crédito y débito, describiendo los hechos ocurridos. Finalmente, el mismo 3 de agosto del 2017, su representada envió por correo electrónico la documentación solicitada por el Banco de Chile, correspondiente a 1.- Carta objeción cargo cuenta corriente por transferencia electrónica de fondos, mandato y declaración jurada; 2.- Comprobante del parte de la denuncia policial con fecha de emisión consignada en el documento, 3.- Copia del e-mail recibido; 4.- Carta explicativa incluida en formulario por el cliente usuario de la tarjeta afectada. Por su parte, la institución demandada, con fecha 28 de agosto del 2017, emitió respuesta negativa a la objeción presentada por la Sra. Delgado Dumenes, en relación con la transacción realizada con dos cargos a su cuenta corriente N°26006202, negando su responsabilidad en la devolución de los dineros reclamados, señalando específicamente que: "de acuerdo a los análisis realizados, las transacciones fueron objetadas con fecha 03 de agosto del 2017 a las 14:12 horas, y se pudo determinar en el requerimiento, que dichos pagos se realizaron a través de la cuenta corriente antes singularizada, al que se accedió ingresando el Rut, la clave secreta y además una segunda clave de seguridad que corresponde a un dispositivo electrónico, Digipass. Cabe mencionar que, tanto para la clave secreta como para el Digipass, su utilización, conocimiento, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad del cliente. Es preciso señalar

que, a través de su página web, el Banco está constantemente informando a sus clientes y no clientes respecto de las medidas de seguridad necesarias para evitar ser víctimas de Phishing o Pharming. Asimismo, bancochile.cl, dispone de altas medidas de seguridad para que los clientes puedan operar de manera confiable, como por ejemplo la entrega de Digipass, dispositivo electrónico de alta seguridad que genera una clave con la que puede autorizar transacciones. Finalmente, y de acuerdo a lo referido precedentemente..... no es posible acceder a su solicitud, en orden a devolver el monto reclamado". Al respecto y de acuerdo a la respuesta señala por el banco demandado, se desprende claramente que, lo que pretende dicha entidad crediticia es endosarle a la clienta, la responsabilidad que a ellos les corresponde, esto es, garantizar a los clientes la seguridad en el consumo de bienes o servicios y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles. Por el contrario, doña Paulina Delgado Dumenes actuó diligentemente dando oportuno aviso de lo sucedido al banco demandado, para el reembolso de los movimientos realizados desde esa tarjeta, por un tercero y no por ella, es decir, realizó todas las conductas esperadas en relación al uso de su tarjeta de crédito MasterCard, consistente en dar aviso inmediato, efectuar la denuncia respectiva y el requerimiento de objeción de cargos. Como indicó el mismo banco en la respuesta expuesta anteriormente, dichos pagos se realizaron a través de la cuenta corriente de la demandante Sra. Delgado Dumenes, al que se accedió acreditando su Rut, clave secreta y además una segunda clave de seguridad que corresponde al Digipass. Sin embargo, resulta al menos extraño que la entidad crediticia demandada, justo en esta oportunidad no haya dado aviso de las transacciones efectuada a la cliente mediante correo electrónico o mediante mensaje de texto toda vez que, cada vez que se realizan movimientos de la cuenta corriente su representada es notificada de cualquiera de las dos formas antes mencionadas. La respuesta a ello no es otra que, un tercero vulneró las medidas de resguardo y seguridad del Banco de Chile, medidas que deben ser proporcionadas por toda institución bancaria a sus respectivos clientes a objeto de evitar que se realice un mal uso de sus productos bancarios. Además, se debe tener presente que, basta con revisar los movimientos de la cuenta corriente de doña Paulina Delgado Dumenes para darse cuenta que, obtener un avance en efectivo desde su tarjeta de crédito MasterCard, no era habitual, muy por el contrario, por única vez doña Paulina Delgado solicitó un avance de su tarjeta de crédito hace más de un año a la fecha, oportunidad en la cual, fue notificada a su correo electrónico del avance efectuado. En el caso de autos, no se desplegó ni la mínima diligencia de este Banco, en orden a proteger los intereses de su representada, sino que, efectivamente fue objeto de un menoscabo en la prestación del servicio que le corresponde proporcionar al proveedor, por defectos en la seguridad. Es importante considerar también que, de acuerdo al principio de que la cosas perecen para su dueño, se llega a la conclusión de que, en la especie, la pérdida de \$1.891.072.- la sufrió el Banco, en sus caudales, resultando arbitraria la decisión de no devolver dichos dineros a su

representada quien se encuentra ajena del todo a la operación fraudulenta. Por lo anterior, es fácil colegir, la falta de diligencia por parte del banco en relacion a la falta de seguridad de los servicios proporcionados a sus clientes y la responsabilidad que le corresponde frente a la vulneración de los sistemas de seguridad por parte de terceros. Por todo lo anteriormente expuesto, es que esa parte se pregunta *¿Qué pasa con la protección que deben ofrecer en este caso en particular, los Bancos a sus clientes?, ¿Es o no efectivo que las empresas tienen la obligación es de tomar todas las medidas para que los consumidores no sean víctimas de fraude?*, Las respuestas a todas las interrogantes, son una sola y es que las empresas deben responder cuando ofrecen servicios inseguros. Los antecedentes enunciados son indicios suficientes para tener por demostrado que la vulneración efectuada por un tercero al sistema de seguridad del Banco, es única y exclusiva responsabilidad de la demandada y ninguna responsabilidad le corresponde a su representada en ello. En cuanto al derecho, se han infringido los artículos 3 letra d) y e) de la ley 19.496 el cual señala los derechos y deberes de los consumidores, indicando que un derecho básico del consumidor es "LA SEGURIDAD EN EL CONSUMO DE LOS BIENES O SERVICIOS", principio que en este caso fue vulnerado por el proveedor, y el artículo 23 inciso primero de la misma ley, el cual hace mención a las fallas o deficiencias y la seguridad del respectivo bien o servicio. En el caso de autos, el Banco no empleo la debida diligencia y cuidado en la seguridad del uso de la tarjeta de credito MasterCard, y no proporcionó todas las medidas de seguridad para evitar que un tercero hiciera uso fraudulento de la respectiva tarjeta, específicamente no empleo la debida diligencia en la seguridad de las operaciones que se efectúan con esa tarjeta ocasionado sin duda un menoscabo y problemas con su cuenta corriente. Además, las normas contempladas en el D.F.L N°707 Ley de Cuenta Corriente Bancarias y Cheques, que exigen de los Bancos un estándar de diligencia que, en el caso de que no lo cumplan, lo hacen responsable de indemnizar los perjuicios ocasionados. Los artículos 44, 1441, 1546, 1547 del Código Civil, La circular 3400 de fecha 07.08.07 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que dictó ~~normas~~ normas que regulan la "transferencia electrónica de información y fondos" indicado las letras c), d, f, h y 4.2 los cuales señalan requisitos que se deben cumplir los sistemas utilizados para prevención de fraudes. Finalmente, en razón de lo expuesto, no hay duda alguna de la responsabilidad que le corresponde al Banco de Chile, en el presente caso, toda vez que, es esta institución crediticia la que debe otorgar a sus clientes, la seguridad que garantice que las operaciones solo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas para ello, asegurando los mecanismos que permitan asegurar su autenticidad. Asimismo, el Banco tiene el deber de detectar cualquier alteración o intervención a la información transferida, deben proporcionar la cliente la información necesaria para autorizar los movimientos de dinero efectuados y deben contar con los sistemas que permitan detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, a objeto de evitar actividades



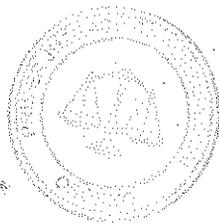
Jose Luis Abuelo Jhus - 263 -

fraudulentas. En consecuencia, el Banco debió a través de los mecanismos correspondientes, tomar las precauciones necesarias a objeto de evitar en el futuro el hecho del cual fue víctima su representada, sin embargo, nada de ello lo impidió en el caso. Por su parte, su representada actuó diligentemente dando aviso del hecho fraudulento al Banco, realizó la denuncia respectiva ante Carabineros y presentó el requerimiento de objeción de cargos.

Que, a fojas 65 y siguientes, don Mauricio Fehrmann Miranda, Abogado en representación del Banco de Chile, mediante minuta escrita, viene en contestar querrela deducida en contra de su representado, señalando, que la querrela funda su alegación en el hecho de haberse realizado con fecha 03 de agosto del año 2017, un avance de crédito MasterCard a su cuenta corriente y posteriormente, una transferencia efectuada con cargo a su cuenta corriente para realizar unos pagos en Chile, por las sumas de \$1.00.536.- y de \$890.536.-, todo ello, según la actora, sin su consentimiento, ni voluntad. Continúa señalando, que la actora alega que el Banco de Chile no controló de las transacciones referidas porque no eran operaciones habituales. En la querrela y demanda civil, no existe negligencia e infracción de parte del Banco de Chile a la Ley del Consumidor por los hechos denunciados. El Banco niega toda responsabilidad y responsabilidad en tales hechos, declarando además que sus servicios y sistema electrónico, nunca fueron vulnerados, para que lo denunciado se pudiera realizar, y ofrecen garantías de seguridad que la ley y su ente regulador (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras) exigen. Para ello, se usan claves y datos personales y mecanismos de acceso al sistema de cuenta corriente y productos derivados de ella que permiten asegurar la autenticidad e integridad de cada operación. Es más, los sistemas de seguridad del Banco de Chile, NUNCA han sido vulnerados. Para poder realizar las transacciones denunciadas se requieren la digitalización del Rut de la querellante, la clave secreta, además, y una segunda clave de seguridad que corresponde a un dispositivo electrónico llamado DIGIPASS. **Las claves de la actora son secretas personales e intransferibles**, son datos privados íntimos, personales y, por ello, pertenecen al cliente, razón por la cual es su responsabilidad mantener la debida diligencia y cuidado en su uso. Tal circunstancia, unida al hecho que **las operaciones denunciadas por la actora se ejecutaron haciendo uso de esas claves y datos personales y secretas, ellas son TOTALMENTE VALIDAS frente al Banco de Chile**, porque este está en la imposibilidad absoluta de saber si quien digita no es la querellante, menos aun si no hay aviso previo de fraude. Además, El Banco de Chile, no tenía ninguna obligación de informar o notificar a la querellante las operaciones reclamadas, porque habida consideración de ser validas, ellas solo se notifican al cliente cuando este tiene configurado en el sistema computacional del Banco tal notificación, cosa que la actora no tenía. Configurándose en el sistema la referida notificación de las operaciones cuestionadas, ello

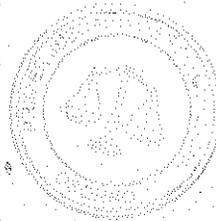
Asamblea Banco Chile - CVT

forma automática por sistema. De tal forma, que no habiendo la querellante esa notificación de las operaciones, tal notificación no ocurrió, pero no por el Banco de Chile, sino por no tener, la propia actora, configurada en el momento de la operación. El Banco de Chile, para resguardar a sus clientes, pone a disposición gratuitamente, el sistema de detección denominado "Trusteer Rapport", que en este momento estaba activado por el cliente al tiempo de los hechos. El "Trusteer Rapport", es un software que alerta al cliente de estar ingresando a un sitio malicioso que no es el Banco de Chile. Este software, al igual que el seguro de fraude, no fue contratado por la demandante, por lo que, si no se hubiera hecho, este juicio no existiría. La actora pretende hacer responsable al Banco de Chile de las transacciones ejecutadas con sus datos y claves personales de su exclusivo conocimiento y, además, bajo su personal custodia y protección, indicando al efecto la existencia de las redes de seguridad del Banco de Chile y en virtud de la cual se habrían evitado los hechos denunciados en su perjuicio, hechos estos últimos que por cierto no son efectivos, ni constan en modo alguno, porque tales redes de seguridad no han sido configuradas, configurándose así un requisito básico de la operatoria del sistema, cual es, la seguridad e inviolabilidad de la comunicación entre Banco y Cliente. **Por otra parte, las operaciones efectuadas y denunciadas por la actora que se ejecutaron haciendo uso de clave y datos personales de la actora, SON TOTALMENTE VALIDAS, desde que el demandado Banco de Chile no tenía información de alguna denuncia de robo, fraude u otro que permitiera a terceros acceder a estos datos y claves. El Banco de Chile no podría negarse a las operaciones denunciadas si los datos y claves personales de la actora correspondían a las correctas y no había sido alertado de algún fraude. En dicha alerta de fraude al Banco de Chile, se le coloca a este en la imposibilidad absoluta de saber si quien digita las operaciones es la propia querellante o un tercero.** La actora reconoció en las oficinas del Banco de Chile que entró en Facebook, donde encontró una oferta o publicidad de venta de pasajes aéreos ofrecidos por TRAVEL CLUB. Expresó haber intentado dos veces comprar dichos pasajes, para lo cual digitalizó su Rut y sus dos claves secretas referidas, y no pudo concretar la compra. Con seguridad, a través de esa fallida transacción terceros accedieron a sus datos y claves personales porque se trata de un sitio falso o fraudulento, lo que le permitió realizar los actos denunciados. Sino fue así, la entrega de los antecedentes fue proporcionada por la propia actora a terceros o ella realizó las transacciones reclamadas y hoy pretende desconocerlas solicitando la devolución del dinero por esta vía, **NO EXISTE OTRA ALTERNATIVA.** En los hechos denunciados, el Banco de Chile no tuvo participación negligente, de ninguna especie. Por el contrario, el Banco de Chile, fue totalmente diligente con su actuar, porque sus sistemas de seguridad y plataformas nunca fueron vulnerados para que se realizarán los hechos denunciados y digitalizándose correctamente los datos y claves las operaciones son válidas porque el Banco de Chile está imposibilitado de saber si quien digita es la propia querellante o un



desarrolla Asesora Jurídica

más aún si no había alerta de fraude. El Banco de Chile no entregó a terceros los claves personales de la actora para que pudieran realizar los hechos denunciados, ni el cumplimiento a su obligación de secreto contenida en los artículos 4 y 7 de la Ley 19.528, ni su sistema de seguridad fueron vulnerados por terceros. No existe nexo causal entre alguna conducta del Banco de Chile y el daño imputado. A diferencia de los delitos "tradicionales" cometidos fuera del ciberespacio, en los delitos informáticos cobra especial importancia el rol de usuario. Son estos, quienes introducen de manera voluntaria, los datos que serán objeto de eventuales conductas ilícitas. Esto último, crea en ellos el deber de tomar los resguardos necesarios para reducir la actuación de los ciber agresores. Los fraudes informáticos se concretan ante la actividad positiva del usuario (querellante y demandante civil) quien es el que entrega la información privada, mediante un correo o al acceder a la representación de una página aparentemente confiable. Es un hecho de conocimiento público y se constata ingresando al portal del Banco de Chile como también a la generalidad de los Bancos, que para poder tener acceso a una cuenta corriente y efectuar operaciones en ella y con tarjetas de crédito, se debe digitar el Rut, clave de acceso al dispositivo Digipass, de manera que evidentemente, para que las transacciones invocadas por el actor se hubiesen realizado en forma exitosa, debieron ser ingresadas todas esas claves, por lo que, si se realizó correctamente, el Banco de Chile debe cumplir con la instrucción dada por el actor y no pudo el Banco incurrir en infracción o negligencia que cause perjuicio al actor. Fue este quien proporcionó negligentemente a terceros sus datos y claves para que la operación fuere exitosa o fue la propia querellante quien hizo las operaciones reclamadas y pretende dejarlas sin efecto responsabilizando de ello al Banco de Chile. De acuerdo a lo existió, no se ha violado el derecho a la seguridad del consumo del servicio y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarle, consagrados en el artículo 3 de la ley 19.496. Dicha disposición protege al consumidor cuando la seguridad en el consumo del servicio falla a causa de negligencia del proveedor. Reitera que las claves de la actora son secretas personales e intransferibles. Solo el querellante o cliente accede a realizar transferencias desde su cuenta corriente y con el uso de su tarjeta de crédito y el dinero disponibles. Sin la negligencia del titular de las claves y querellantes de autos los riesgos se reducen a cero. La generación de los posibles riesgos de inseguridad deriva originaria y necesariamente del comportamiento negligente de la querellante que entrega sus claves, lo que significa que los riesgos son generados o solo nacen con ella, con su actuación, con su descuido y cuando opera los sistemas de banca electrónica remota o a distancia revelando sus mecanismos de autenticación de terceros. Por último señala que el fundamento de la responsabilidad exige tres requisitos, venta o prestación de un servicio, que en dicha venta o prestación de un servicio el proveedor actúe negligentemente y que la negligencia o incumplimiento sea la causa del daño o menoscabo al consumidor, no existiendo relación causal entre alguna conducta del Banco de Chile y la generación del daño imputado. El

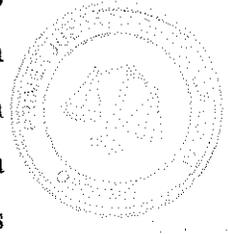


Security System y US - 100

urgente y daño moral alegado proviene de la falta de diligencia de la propia  
en el resguardo y custodia de sus claves secretas personales e intransferibles y  
posibilidad física y técnica del Banco de Chile de saber si quien esta digitalización  
esos datos y claves era un tercero, digitalización que hace las operaciones  
seas válidas. Por tanto, ruega a US se sirva tener por contestada la querrela  
de la especie, la que solicita sea rechazada en todas sus partes, en virtud de los  
argumentos esgrimidos precedentemente.

**SEXTO:** Que, en relación a la controversia suscitada en este proceso, ella se circunscribe  
si el BANCO DE CHILE, habría incurrido en alguna infracción a lo dispuesto en  
3 letras a) y b) de Ley N° 19.496 sobre protección al consumidor, en perjuicio de  
querrelante de autos, autorizando compras o transacciones desde su tarjeta de crédito  
MasterCard y desde su cuenta corriente, sin autorización del titular de la tarjeta y de la  
cuenta corriente, o habiendo incurrido en algún acto o alguna omisión atentatorio a la  
seguridad en el consumo, informado su cobro mediante mensaje de texto o correo  
electrónico, o impidiendo derechamente la transacción solicitada, por no haber sido  
solicitada por sus titular.

**SEPTIMO:** Que, considerando lo argumentado por la parte querrellada en relación a lo  
dispuesto en artículos 3 letras a y b, de Ley N° 19.496, lo que el Tribunal debe considerar y  
analizar como eventual infracción a lo dispuesto en estos artículos, es la circunstancia  
misma de que las operaciones, compras o transacciones en pesos de propiedad del titular de  
la tarjeta, querrelante y demandante civil, realizadas desde la tarjeta de crédito MasterCard  
a la cuenta corriente y desde esta última, para efectuar un pago en SERVIPAG,  
anteponiendo su Rut, clave y DIGIPASS, hubiesen sido efectuados por el titular o por  
terceras personas, mediante el uso de estas medidas de seguridad, cuyo conocimiento es  
exclusivo del titular de la tarjeta. Este sentenciador estima que el querrellado, no habría  
incurrido en infracción legal en perjuicios de los derechos del consumidor, teniendo en  
consideración, además, que se ha tenido a la vista los documentos mencionado por la  
querrelante de fojas 1 a 47, 91 a 126 y documentos mencionados por la querrellada de fojas  
128 a 221, y que describen las partes, que pudiera acreditar lo señalado, y sin haber ninguna  
otra prueba convincente para desestimar las transacciones de la titular de la tarjeta, siendo  
la única responsable de su uso y no el denunciado BANCO DE CHILE, teniendo en  
consideración además, que no existe prueba suficiente para concluir que la querrellada y  
demandada civil hubiera incurrido este en algún acto o alguna omisión atentatorio a la  
seguridad en el consumo realizado por la cliente.

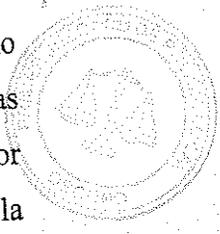


**SEPTIMO:** Que, en relación a lo expuesto en considerando anterior, en el sentido de que  
no existe prueba alguna que permita concluir que la querrellada BANCO DE CHILE ha  
incurrido en algún acto o alguna omisión atentatorio a la seguridad en el consumo y no  
pudiendo establecerse de manera fehaciente que la referida transferencia haya sido

*Wolfgang Absolut J. Silva - 47*

terceros, ya que la prueba ofrecida no es del todo suficiente para acreditar lo  
ha llegado a la conclusión, que el exclusivo responsable del correcto uso la  
erCard y cuenta corriente, es su titular de ambas, por lo cual no se dará lugar a  
nfraccional de fojas 48 y siguientes de autos, absolviéndose a BANCO DE  
como infractora de lo dispuesto en artículo 3 letras a) y b) de Ley N° 19.496 en  
de doña PAULINA ELIZABETH DELGADO DUMENES.

Que, a fojas 48 y siguientes, doña Maureen Andrea Mores Castro, Abogada, en  
ción de doña Paulina Elizabeth Delgado Dumenes, interpuso demanda de  
ización de perjuicios en contra de BANCO CHILE Rut N° 97.000.4000-5, persona  
de derecho privado, del giro de su denominación, representada por sus gerente don  
DO EBENSPERGER ORREGO, Rut N° 9.851.837-1, ignoro profesión u oficio,  
con domiciliados para estos efectos en Juan Mackenna N°1755 de la ciudad de  
na, acogerla a tramitación y en definitiva dar lugar a ella condenando al demandado a  
estaciones que más adelante se dirán. Fundamenta la demanda en los mismos hechos  
han narrado en la querella de lo principal los cuales da por expresa y íntegramente  
ducidos y que han causado los perjuicios que por esta acción demanda: a) En primer  
corresponde que la demanda el valor correspondiente al perjuicio económico causado,  
es la suma de \$1.891.072, por el valor del dinero sustraído del saldo que mantenía al  
mandante en su cuenta corriente y del avance solicitado en su tarjeta MasterCard, ambos  
movimientos realizados por un tercero, o la suma que US determine. b) Daño moral, los  
hechos que se han descrito en la querella, ha afectado seriamente su representada, ya que, al  
revisar un día común y corriente el estado de su cuenta corriente se percató de que  
cientemente le habían sustraído la suma \$1.891.072, dinero que la demandada en ningún  
caso solicitó como avance de su tarjeta MasterCard, y que, al verse en esta situación, le  
ocasionó sentimientos de inseguridad y vulnerabilidad, frente a este hecho fraudulento que  
nunca le había tocado vivir. Más aun fue su preocupación, cuando con fecha 28 de agosto  
del 2017, recibió respuesta negativa del Banco de Chile donde le señalaban que el hecho  
ocurrido era de exclusiva responsabilidad del cliente ya que, el Baneo dispone de altas  
medidas de seguridad para que los clientes puedan operar de manera confiable, como por  
ejemplo el Digipass, dispositivo electrónico de alta seguridad que genera una clave con la  
que pueden autorizar transacciones. Además, hace presente que la demandante de autos,  
tiene obligaciones familiares, responsabilidades que toda persona asume y debe cumplir  
mensualmente por lo que, para ella es de suma importancia contar con su cuenta corriente,  
es esencial para su vida, por lo que al verse frente a esta situación intespestiva de "adeudar"  
al Banco la suma de \$1.800.000.- por un avance no solicitado por ella, sino que por un  
tercero, le produjo una grave aflicción, preocupaciones principalmente en el ámbito del  
cumplimiento de sus responsabilidades. La Sra. Delgado Dumenes, es excesivamente  
minuciosa en el pago de sus deudas, no es habitual en ella tener deudas impagas como es el

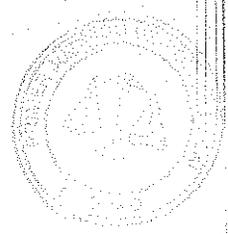


no se cubren Absolutamente - 208

que actualmente se ve involucrada, por un hecho fraudulento cometido por un  
ocasionado por la deficiencia de los sistemas de seguridad de la entidad crediticia  
responsabilidad que le corresponde al Banco pero que, sin embargo, este no  
asumir. Por todo lo anterior, viene en demandar las indemnizaciones que se  
Daño emergente 1.891.072 y daño moral \$5.000.000.-, solicitando se tenga por  
esta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del BANCO DE  
E. representada por su gerente EDUARDO EBENSPERGER ORREGO, ambos ya  
individualizados; y en definitiva acoger esta demanda, declarar que el demandado debe  
cumplir con la prestaciones demandadas o con las que SSa., determine, ordenando que la  
que se mande a pagar deban serlo con reajustes e intereses, conforme lo señala la  
y al pago de las costas de la causa

**NOVENO:** Que, a fojas 65 y siguientes, don Mauricio Fehrmann Miranda, Abogado en  
representación del Banco de Chile, mediante minuta escrita, viene en contestar demanda  
civil interpuesta, la que solicita sea rechazada en todas sus partes con costas en virtud de los  
argumentos que expone: El Banco de Chile niega toda participacion en los hechos  
denunciados e imputados, reproduciendo los hechos denunciados en la contestación de la  
querrela, los cuales dan por íntegramente reproducidos, y señala además, que tampoco se  
dan los requisitos para hacer efectiva la responsabilidad en la venta o prestación de un  
servicio, esto es, que en dicha venta o prestación de un servicio el proveedor actúe  
negligentemente y que la negligencia o incumplimiento sea la causa del daño o menoscabo  
al consumidor. En la especie ninguno de esos requisitos concurre y, por ende, en autos **NO  
EXISTE RELACION DE CAUSALIDAD** necesaria entre el supuesto daño y la supuesta  
infraccion imputadas al Banco de Chile. Es decir, que el daño imputado sea consecuencia o  
efecto de una conducta negligente de dicha entidad bancaria. No existe ningún actuar  
descuidado o negligente de parte del Banco de Chile que sea la causa directa y necesaria del  
daño invocado, no existiendo ni daño emergente ni daño moral, por no estar acreditados. En  
suma, esa parte solicita se absuelva al Banco de Chile de toda responsabilidad por culpa o  
negligencia de la contraria pues se expresó en reiteradas oportunidades al evacuar los  
descargos respecto de la querrela infraccional vertidas en lo principal de este escrito y en la  
propia contestación de la demanda civil, que el resguardo de la individualización del actor,  
de su clave secreta y su clave Digipass es de exclusiva responsabilidad de la demandante.  
En subsidio de las excepciones y defensas opuestas precedentemente, y para el caso  
improbable que esta sea acogida se sirva ordena en definitiva solicita reducción del daño  
alegado, toda vez que no habiendo existido aviso previo de fraude y habiéndose  
digitalizado correctamente las claves y datos personales y secretos de la demandante, es ella  
que se expuso imprudente y culposamente

**DECIMO:** Que, no habiéndose dado lugar a la acción infraccional de lo principal de la  
presentación de fojas 48 y siguientes, no corresponde emitir pronunciamiento respecto a la



civil que derivaría de los mismos hechos reclamados en lo infraccional,

negándose que, entre el daño emergente, y daño moral demandado, no existe relación

de causalidad a efecto con los hechos infraccionales y el perjuicio que ello le ocasionó al

demandante civil, deberá rechazarse la demanda civil en todos los aspectos reclamados.

**ACORDADO:** Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo

con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

**ACORDADO PRESENTE** lo dispuesto en los artículos de Ley N° 19.496, sobre

Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE**

**DECLARA:**

**NO HA LUGAR** a la acción infraccional de lo principal de fojas 48 y siguientes, interpuesta

por doña **PAULINA ELIZABETH DELGADO DUMENES**, chilena, casada, tecnóloga

médica, cédula de identidad N°16.337.960- en contra de **BANCO DE CHILE**.

**NO HA LUGAR** a la demanda civil indemnización de perjuicios del otrosí primero de fojas

48 y siguientes, interpuesta por doña **PAULINA ELIZABETH DELGADO DUMENES**,

chilena, casada, tecnóloga médica, cédula de identidad N°16.337.960-0, en contra de

**BANCO DE CHILE**, negándose lugar a lo reclamado por daño emergente y daño moral por

no haber sido acreditado en juicio.

No ha lugar, sin costas, a las tachas deducidas a fojas 71.

Cada parte pagara sus costas.

**ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA**

Rol N°11.058-17

Pronunciada por don **RUBEN MARCOS SEPULVEDA ANDRADE**, Juez Subrogante del  
Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Víctor Matus Triviño, Secretario  
Subrogante.



Valdivia, veintinueve de octubre de dos mil dieciocho,

**VISTOS:**

Comparece la Abogada del querellante infraccional y demandanté civil Paulina Elizabeth Delgado Dumenés, quién deduce Recurso de Apelación en contra de la sentencia de fecha 3 de Agosto del 2018, que rechazó la querrela y la acción indemnizatoria interpuesta por su representada en contra del Banco Chile, a objeto que la sentencia sea conocida por el tribunal superior jerárquico y en su reemplazo enmiende la sentencia, declarando que se hace lugar a las acciones deducidas, con costas. Inicia el desarrollo de su recurso, con la exposición de los antecedentes, de acuerdo con los cuales el 3 de Agosto de 2017, alrededor de las 13,30 hrs., la actora ingresó vía online por medio de la aplicación del Banco Chile a su cuenta corriente N° 2600621602 para revisar el saldo, percatándose que durante el transcurso de la mañana se le sustrajo la suma de \$1.891.072.-, a través de un avance solicitado por un tercero desde su tarjeta de crédito Mastercard, para efectuar 2 pagos vía online mediante Servipag el mismo día, ante lo cual se dirigió a la sucursal Osorno del Banco, procediendo a bloquear todos los productos bancarios, efectuando además denuncia en Carabineros por el delito de fraude.

Agrega que el día 28 de Agosto de 2018, la demandada emitió una respuesta negativa de responsabilidad y devolución de dineros reclamados, responsabilizando a la clienta de lo sucedido. Indica la recurrente que el Banco el día de los hechos no realizó notificaciones a la cliente de las transacciones efectuadas, en circunstancias que cada vez que estas se hacen, se le informaba, sumando a lo anterior que no era habitual que ella realizara avances en efectivo desde su tarjeta, habiendo efectuado esta operación solo una vez en los 7 años que ha sido cliente del Banco, notificándosele vía correo de dicha operación, lo que demuestra que un tercero vulneró las medidas de seguridad y resguardo del Banco, incurriendo la institución en falta de diligencia en el deber de proporcionar seguridad al cliente. Se refiere después a la contestación efectuada por el Banco, que responsabilizó al cliente de la seguridad de su cuenta, argumentando que para realizar las transacciones se debe contar con claves secretas personales e intransferibles, resultando imposible para la entidad saber que la persona que digita no es el cliente.

Se refiere después la recurrente a la sentencia, transcribiendo los considerandos sexto, séptimo y décimo, en los cuales el tribunal a quo razonó el rechazo de las acciones. Indica cuales son los errores del fallo, el primero de los cuales se refiere a la carga probatoria que se imputó a la demandante y no al Banco, quién debía acreditar las medidas de seguridad adoptadas, a pesar que la

carga la ley del consumidor la entrega al que sostiene la alegación de infracción, sin perjuicio que su parte acreditó el uso normal de sus tarjetas y de su cuenta y de la comunicación inmediata que hizo al Banco cuando se enteró de la sustracción denunciando también el hecho ante el Ministerio Público.

A continuación, la recurrente pormenoriza las conductas u omisiones realizadas por el Banco que acredita la infracción, el primero de los cuales se refiere a la falta de información al cliente de los movimientos bancarios efectuados el 03 de Agosto de 2017, remitiéndose a la prueba testimonial rendida por su parte, que ratificaron sus argumentos, los cuales son aquellos ya señalados, desprendiendo la recurrente que fue un tercero que vulneró las medidas de resguardo. Se remite después a la prueba testimonial de la querellada, cuyos testigos depusieron sobre las medidas de seguridad que son invulnerables e incluso uno de ellos declaró que la propia clienta manifestó que habría ingresado a Facebook entregando los datos para la compra de pasajes, lo que la recurrente niega. La segunda de las conductas u omisiones se refiere a la falta de consentimiento de la clienta en las transacciones efectuadas y cita el artículo 12 A de la ley 19.946, reiterado la infracción del Banco, por cuanto su representada nunca consistió en las transacciones y no tuvo la información de ello, que le permitiera enterarse lo que hacían terceros, quienes efectuaron un avance por la suma de \$1.800.000.- desde su tarjeta hacia su cuenta, para luego efectuar dos pagos por \$890.536.-, y \$1.000.536.-, resultando la operación una acción inusual en lo que se refiere a su comportamiento como clienta, porque nunca hacía tales operaciones. Como tercera infracción, señala que no se cumplió con los requisitos establecidos por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, para la transferencia electrónica de información y fondos destinados a prevenir fraudes, que transcribe, reiterando que corresponde al Banco otorgar seguridad a sus clientes, con lo cual, la responsabilidad de lo sucedido recae en la demandada. Prosigue el recurso remitiéndose a la prueba testimonial presentada por la demandante para acreditar los perjuicios y específicamente el daño moral y a un informe psicológico acompañado en dicho sentido, para exponer después consideraciones finales, en las cuales reitera la infracción en que incurrió la demandada a las normas de la ley del consumidor, por no otorgar seguridad a una clienta, todo lo cual expresa fue acreditado en la causa. Concluye su recurso solicitando se eleve ante esta Corte, la cual al conocerlo, enmiende el fallo, acoja la querrela y la demanda civil, condenando al Banco de Chile al pago de \$1.891.072.- por daño emergente y \$5.000.000.-, por concepto de daño moral, con costas.

CC

PR

del Prin

consec

Dumen

eventu

transa

por te

conoc

sente

consi

convi

esta

argu

frau

tran

dos

Ser

las

su

qu

de

de

ac

cc

la

re

ii

c

c

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, la sentencia recurrida pronunciada por el Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía local de Osorno, rechazó la querrela infraccional y consecuentemente, la demanda civil interpuesta por Paulina Elizabeth Delgado Dumenes en contra del Banco Chile. El fallo estimó que debía analizarse como eventual infracción la circunstancia misma que las operaciones, compras y transacciones en pesos de la titular de la tarjeta, fueron efectuadas por el titular o por terceras personas, mediante el uso de las medidas de seguridad, cuyo conocimiento es exclusivo del titular de la tarjeta, desestimando en definitiva el sentenciador que el querrellado incurrió en infracción legal, teniendo para ello en consideración la prueba documental rendida, estimando que no existe otra prueba convincente para desestimar las transacciones de la titular de la tarjeta, siendo esta la única responsable de su uso y no el denunciado.-

**SEGUNDO:** Que, la querellante infraccional expuso en su libelo argumentos similares a los del presente recurso, de haber sido víctima de un uso fraudulento de una tarjeta de crédito de su propiedad, desde la cual se hizo una transferencia por la suma de \$1.800.000.- hacia su cuenta, para luego efectuar dos pagos vía online por \$890.536.-, y \$1.000.536.-, mediante el servicio Servipag. Imputó responsabilidad al Banco Chile por no otorgar la seguridad en las tarjetas y cuentas de su clienta, tendientes a evitar fraudes. Para fundamentar su acción, acompañó el contrato de productos respectivos suscrito con la querellada, las denuncias efectuadas por el hecho, como asimismo antecedentes de la denuncia efectuada ante el Ministerio Público por el delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito. Rindió también prueba testimonial principalmente para acreditar el daño moral sufrido y que fue demandado civilmente en forma conjunta con la querrela infraccional. La querellada por su parte, imputó a la propia clienta la responsabilidad en el uso de los productos financieros, indicando que los pagos realizados fueron efectuados a través de su cuenta corriente, a la que se accedió ingresando el RUT, la clave secreta y una segunda clave de seguridad y que corresponde a un dispositivo electrónico, siendo de exclusiva responsabilidad del cliente, la utilización, conocimiento, resguardo y confidencialidad de los datos referidos a la clave secreta y Digipass

**TERCERO:** Que, el tribunal a quo fijó como hechos a probar, la efectividad y circunstancias de los hechos denunciados por la parte querellante y demandante civil, como aquellos expuestos por el querrellado y demandado civil, como asimismo, los daños y perjuicios ocasionados a la demandante. De acuerdo con lo expuesto, no existe controversia respecto a la efectividad que el día 3 de Agosto de 2017, desde la tarjeta de la querellante se hizo un avance a su cuenta

corriente, efectuándose pagos a Servipag por la suma de \$1.800.000., mediante dos transferencias. La controversia se suscitó respecto al ejecutor de dichos actos, es decir, si fue un tercero mediante una acción fraudulenta, en cuyo caso burló las medidas de seguridad en el uso de los productos financieros, o bien si quien ejecutó la acción conocía las claves en forma regular, de acuerdo con la versión del Banco. En este escenario, correspondía a la querellante demostrar la efectividad que hubo una acción fraudulenta. Al efecto, la querellante acompañó un parte-denuncia ingresado a la Fiscalía de Osorno el día 3 de Agosto del 2017, por el cual denunció haber sido víctima del delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito y débito, conforme lo dispuesto en la ley 20.009. Al relatar los hechos en esta denuncia, narró los antecedentes de la sustracción de \$91.072.- desde su cuenta corriente y los dos pagos ya referidos. No se acompañó otro antecedente relacionado con esta denuncia ni de su tramitación respectiva.

**CUARTO:** Que, la ley N° 20.009 que tipifica el delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito, describe en su artículo 5° conductas delictivas. Considerando que la denuncia de la querellante se relaciona precisamente con un acto fraudulento del cual fue sujeto pasivo, es decir víctima, resultaba imperioso demostrar la efectividad que un tercero ajeno efectivamente ingresó a sus cuentas burlando las medidas de seguridad e hizo los pagos ya indicados. La investigación a través del Ministerio Público podría permitir indagar los servicios o cuentas que se pagó con la transacción y quien recibió los dineros provenientes de su cuenta, como asimismo identificar al titular de aquellos servicios pagados, para así desvirtuar la afirmación de la querellada, quién rebate la versión del mal uso de la tarjeta por un tercero ajeno a la querellante. Esta circunstancia, es decir la investigación del delito denunciado, constituía una prueba fundamental en la presente causa, para determinar la efectividad de este uso fraudulento de la tarjeta de crédito y de la cuenta corriente de la querellante, la cual perfectamente pudo practicarse incluso antes del periodo probatorio de la presente causa, considerando que entre la ocurrencia del hecho y la denuncia al Ministerio Público efectuada el mismo día, es decir 3 de Agosto de 2017 y la fecha de la sentencia, pronunciada el 3 de Agosto de 2018, transcurrió exactamente un año, periodo más que suficiente para practicar la investigación con algún resultado concluyente e incorporarla a la presente causa, sin que conste en autos si hubo una investigación real y alguna conclusión.

**QUINTO:** Que, conforme lo razonado en los considerandos precedentes, con la prueba rendida no fue posible establecer con certeza en la presente causa, la efectividad que hubo un uso fraudulento de la tarjeta de crédito y cuenta corriente de la querellante, y por consecuencia una infracción los derechos que

Tramite auto de curso, etc.

(366)

(346)

consagra en favor del consumidor el artículo 3° de la ley 14.496, por insuficiencia de prueba, lo que permite concluir la confirmación de la sentencia recurrida y el rechazo del presente recurso. La documentación acompañada por la recurrente en segunda instancia, que consiste en sentencias relacionadas con la materia de autos, en nada altera lo razonado precedentemente.

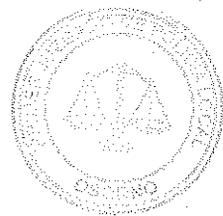
Por estas consideraciones, disposiciones legales citadas y lo dispuesto en los artículos 186 y 227 del Código de Procedimiento Civil,

Se declara que **SE CONFIRMA** la sentencia en alzada de fecha 03 de Agosto de 2018, dictada por el Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno, que rechazo la querella infraccional y la demanda civil interpuesta por Paulina Elizabeth Delgado Dumenes en contra del Banco Chile, sin costas del recurso.

Redacción del Abogado Integrante Sr. Juan Carlos Vidal Etcheverry

Regístrese, notifíquese y devuélvase-

N° 108-2018 Policía Local



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Pronunciada por la **PRIMERA SALA**, integrada por el Ministro Sr. CARLOS GUTIERREZ ZAVALA, Ministro Sr. MARIO JULIO KOMPATZKI CONTRERAS, quien no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo no firma por encontrarse con permiso de conformidad al artículo 347 del Código Orgánico de Tribunal y Abogado Integrante Sr. JUAN CARLOS VIDAL ETCHEVERRY. Autoriza doña ANA MARIA LEON ESPEJO, Secretaria Titular.

En Valdivia, a veintinueve de octubre de dos mil dieciocho, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. Ana María León Espejo, Secretaria Titular.



of 70/141  
2011.058-18



Al  
SEENA - decimo Region  
Puerto Montt.



31 JUN 1977  
302400Z  
BT