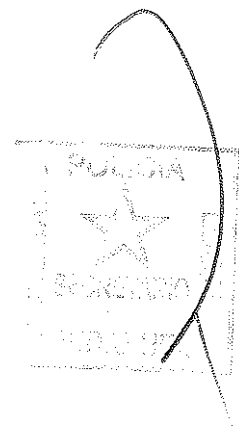


PUDAHUEL, a seis de agosto de dos mil dieciocho.

Por recibidos los antecedentes con esta fecha. Cúmplase. Notifíquese.-

003182

ROL 5697-9-2017



C.A. de Santiago

Santiago, cuatro de julio de dos mil dieciocho.

Proveyendo a los escritos folios 27 y 28: téngase presente.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes y visto, además, lo dispuesto en los artículos 14 y 32 de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de siete de septiembre de dos mil diecisiete, escrita a fojas 242 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1581-2017.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Fernando Carreño Ortega e integrada por el Ministro señor Alejandro Rivera Muñoz y el Abogado Integrante señor Jaime Guerrero Pavez.

FERNANDO IGNACIO CARREÑO
ORTEGA
Ministro
Fecha: 04/07/2018 11:30:21

ALEJANDRO EDUARDO RIVERA
MUNOZ
Ministro
Fecha: 04/07/2018 11:30:22

JAIME BERNARDO GUERRERO
PAVEZ
Abogado
Fecha: 04/07/2018 11:30:22

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 04/07/2018 11:39:55



Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Fernando Ignacio Carreño O., Alejandro Rivera M. y Abogado Integrante Jaime Bernardo Guerrero P. Santiago, cuatro de julio de dos mil dieciocho.

En Santiago, a cuatro de julio de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de mayo de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez resta dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

Sernac Juan Vitae Snaano

Y colinas # 333 piso 2

STJ



13/09/2017

12.344

Rol N°5.697-9/2017

PUDAHUEL, a siete de septiembre de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

003899

- Que a fojas 114 y siguientes, consta escrito presentado por el apoderado de la denunciada y demandada de autos, **BANCO DE CHILE**, quien, en lo principal, evacua descargos respecto de los hechos materia de autos, deduciendo las alegaciones, excepciones y defensas de acuerdo a los argumentos que indica en su escrito, las cuales se reducen a la excepción dilatoria de incompetencia absoluta del Tribunal ante quien se dedujo la denuncia y posterior demanda. En subsidio, plantea la falta de legitimación activa del SERNAC, la prescripción de la acción, y, finalmente, la inexistencia de las infracciones denunciadas, todo ello conforme los fundamentos que indica y que más adelante se analizarán.

- Que asimismo, el apoderado de la denunciada y demandada en el primer otrosí de su escrito, contesta la demanda de autos y en el segundo otrosí, acompaña documentos, bajo el apercibimiento legal.

- Que a fojas 220 y siguientes, rola el traslado evacuado por la demandante de autos doña **ANGÉLICA NOVOA ROJAS**.

- Que a fojas 224 y siguientes, consta el traslado evacuado por la apoderada de la parte denunciante de SERNAC, doña **MARITZA ESPINA OPITZ**.

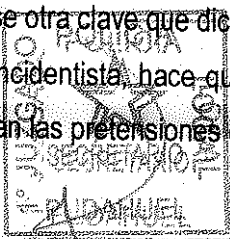
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, el incidentista basa su excepción en que el conocimiento de los hechos denunciados corresponde a los Tribunales del Crimen, dado que ellos revisten el carácter de delito, correspondiendo a un fraude electrónico, consistente en pagos realizados vía el portal web de **SERVIPAG.COM** y el portal web **PRESTO.CL**.

Agrega que tales hechos derivan de la apropiación de la clave secreta de la cliente del Banco, doña **Angélica Novoa Rojas**, la obtención de la clave *digipass* y la posterior realización de la transferencia electrónica por parte de terceros ajenos a su representado, de modo que éste no ha tenido participación en los mismos y, que por el contrario, ha provisto a sus clientes de las medidas de seguridad necesarias para evitar fraude alguno, de manera que teniendo estos hechos eventuales características delictuales, son de resorte y resolución de los Tribunales con competencia en lo penal y, que una vez acreditada la existencia del delito, podría determinarse el eventual resarcimiento de los perjuicios y quién deberá asumirlos.

SEGUNDO: Que el apoderado del **BANCO DE CHILE** añade en su defensa, la falta de legitimación pasiva de su representado, puesto que él no ha participado del supuesto engaño y hecho delictual que la señora **NOVOA ROJAS** dice ser víctima, especialmente al exigir distintos requisitos copulativos para efectuar transferencias electrónicas, como ingresar a la página web del Banco de Chile, iniciar sesión privada para revisar sus productos (lo que requiere además, conocer el RUT del titular y una clave secreta elegida por éste) y luego, para realizar transferencias electrónicas, utilizar un dispositivo (*digipass*) entregado por el Banco a la cliente para que ésta ingrese otra clave que dicho dispositivo proporciona.

Todo lo anterior, a juicio del incidentista, hace que el **BANCO DE CHILE** no haya intervenido en ninguno de los hechos en que se fundan las pretensiones de estos autos, ni en el supuesto delito ni en una



vulneración de sus sistemas de seguridad para transferencias, por lo que su representada carece de la referida legitimidad para ser denunciada.

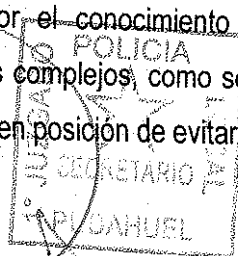
TERCERO: Que, conforme al mérito de lo expuesto, atendida la naturaleza de los hechos materia de autos, en que se ha denunciado una especie de defraudación en cuya virtud la cuentacorrentista demandante, doña ANGÉLICA NOVOA ROJAS, errónea y descuidadamente proporcionó datos personales y secretos que permitieron a terceros –bajo la apariencia de formar parte del BANCO DE CHILE- efectuar transacciones desde su cuenta corriente, circunstancias en las cuales el citado Banco no ha tenido participación, y constando que la referida cuentacorrentista reconoce su participación al entregar la información solicitada, como consta a fojas 27, 31 y 33, en denuncias ante el SERNAC, Banco de Chile y Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, respectivamente, situación que a juicio del Suscrito reviste las características de un eventual delito, del que debe conocer e investigar el Ministerio Público, de acuerdo a lo ordenado por los artículos 3 y 166 del Código Procesal Penal, razones por las cuales se acogerá la excepción de incompetencia absoluta establecida en el artículo 303 N°1 del Código de Procedimiento Civil, según se resolverá más adelante.

CUARTO: Que a fojas 220 y siguientes, la demandante de autos, doña Angélica Novoa Rojas, evacua el traslado conferido a las excepciones opuestas por el apoderado del Banco de Chile, señalando, en síntesis, que la Ley del Consumidor obliga al proveedor, el Banco citado, a otorgar seguridad en el consumo de bienes o servicios y tiene el deber de evitar riesgos que afecten al Consumidor, y que el Banco de Chile no ha proporcionado un sistema de uso de cuenta corriente que evite tales riesgos, como los descritos en esta causa, viéndose afectada como consumidora dada la deficiencia del sistema de seguridad implementado por dicho Banco, quien, sin su autorización, procedió a ocupar su Línea de Sobregiro para cubrir las transacciones fraudulentas materia de este juicio.

QUINTO: Que lo descrito anteriormente, en nada afecta lo razonado en los considerandos precedentes pues, como se señaló, fue la misma demandante y cliente del Banco de Chile la que descuidadamente proporcionó los datos necesarios para que terceros ajenos a la institución bancaria pudieran utilizar su cuenta corriente, soslayándose así las condiciones o requisitos de seguridad que el propio Banco dispuso para efectuar transacciones desde dicha cuenta. Bajo estas circunstancias, los hechos materia de autos dicen relación con el actuar engañoso de terceros y no del Banco de Chile, conducta aquélla que posee características de delito y, por consiguiente, no se enmarca dentro la competencia de este Tribunal, como ya se indicó.

SEXTO: Que a fojas 224 y siguientes, el denunciante de autos, SERNAC, evacua también el traslado conferido a las excepciones, alegaciones y defensas opuestas, indicando, en resumen, que el Banco de Chile no ha cumplido con su deber de evitar todo riesgo asociado al uso fraudulento de una cuenta corriente o de la respectiva tarjeta, de modo de impedir los perjuicios sufridos por la señora Novoa Rojas derivados de las transacciones no realizadas por ésta.

Añade que, siendo un hecho público y notorio la vulnerabilidad de los sistemas informáticos, no resulta obligatorio para el consumidor el conocimiento o administración de medidas de seguridad relacionadas con sistemas informáticos complejos, como son los sistemas de transacciones bancarias en línea, no encontrándose el consumidor en posición de evitar fraudes que deriven de una alteración respecto



de la publicidad e información del Banco, confundiéndola de tal manera que ésta procede a entregar sus claves bajo el supuesto de estar frente a una petición de dicha entidad.

SÉPTIMO: Que al igual a lo señalado respecto de los argumentos de la demandante al evacuar el traslado, lo alegado por el Servicio Nacional del Consumidor implica desconocer el descuido cometido por la misma clienta del Banco quien, a pesar de causarle *extrañeza* la solicitud de datos personales y secretos mediante un simple correo electrónico no personalizado, igualmente proporciona dichos datos permitiendo con ello que desconocidos –tanto para ella como para el Banco- pudieran manipular su cuenta corriente y realizar transferencias electrónicas con sus fondos.

Que la conducta antes descrita, en la cual el referido Banco no tuvo participación, deriva de un engaño cuya víctima resultó ser la propia cuentacorrentista, hecho que reviste caracteres delictuales, tal como se ha indicado, que no puede ser enmarcado dentro del ámbito de la Ley N°19.496 y, en consecuencia, excede la competencia de este Juzgado, razones por las cuales se desecharán estos argumentos y se acogerá la excepción de incompetencia planteada.

OCTAVO: Que este Juez no se pronunciará respecto de las demás excepciones y alegaciones, atendido lo dispuesto en el artículo 306 del Código de Procedimiento Civil.

Y TENIENDO PRESENTE ADEMÁS,

Lo dispuesto en los artículos 3 y 166 del Código Procesal Penal, artículos 1, 2, 2 bis, 3 y 50 A de la Ley N°19.496, el artículo 13 de la Ley N°15.231, artículos 303 N°1, 306 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y los artículos 14 y 17 de la Ley N°18.287,

SE RESUELVE:

- **ACÓGESE LA EXCEPCIÓN DE INCOMPETENCIA ABSOLUTA** deducida por el apoderado del BANCO DE CHILE, conforme a lo razonado en los Considerandos de este fallo. Ocurrase ante quien corresponda.
- Que no se condena en costas a la denunciante y demandante, por haber tenido motivos plausibles para litigar.
- Una vez ejecutoriada la sentencia, cúmplase lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.
- Anótese, regístrese, notifíquese por cédula y archívese en su oportunidad.

ROL N°5.697-9/2017

PROVEYÓ DON JAIME LASO AROCA, JUEZ TITULAR.-

AUTORIZA DON FERNANDO YÁÑEZ REYES, SECRETARIO.

