



Del Rol N° 99.645-2018.-

Coyhaique, a dieciséis de noviembre de dos mil dieciocho.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 21 y siguientes comparece don ISIDORO GERARDO MARIN GODOY, C.I. N° 13.410.468-6, chileno, trabajador independiente, domiciliado en calle Los Coigues N° 866 de Coyhaique, interponiendo querrela por infracción a la ley N° 19.496, en contra de BANCO DE CHILE, sociedad del giro de su denominación, RUT 97.004.000-5, representada por su agente o jefe de local don DAVID RUBILAR CARRASCO, desconoce cédula de identidad y profesión, o quien haga las veces de tal en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra C de la ley N° 19.496, ambos domiciliados en calle Condell N° 298 de Coyhaique. Funda su querrela indicando que el día 19 de febrero de 2018, desde su cuenta corriente del Banco querrellado, terceros efectuaron dos pagos a través de transferencias electrónicas a Servipag por montos de \$800.545 y \$999.459 todo sin autorización del querellante y vulnerando los sistemas de seguridad dispuestos por el banco querrellado. Agrega que, cuando se realizaron las transacciones no llegó ningún correo a su casilla que advirtiese de tal hecho, pese a que así ocurre con habitualidad. Una vez constatados las transacciones anómalas, indica que llamó a la plataforma telefónica de la querrellada para denunciar lo sucedido y bloquear sus cuentas. Con fecha 20 de febrero de 2018 concurrió a dependencias de Policía de Investigaciones para denunciar lo sucedido y con igual fecha interpuso reclamó ante la querrellada con fines de objetar las transferencias electrónicas realizadas, todo dentro de plazo; sin embargo la querrellada le señaló que los dineros no serían devueltos, negando en forma categórica su responsabilidad en los hechos denunciados, sin embargo con fecha 5 de abril de 2018 el querellante indica haber



tomado conocimiento de que los pagos no terminaron de forma exitosa y que estaban dirigidos a Cencosud Administradora de Tarjetas y CMR por lo que -expone el querellante- si los pagos no fueron exitosos ¿ por qué no se le devuelven los fondos? ¿Dónde se encuentran dicho fondos?. Dichas interrogante, finaliza en su relato, dejan en evidencia la calidad de infractora de la querellada en desmedro de su patrimonio, al no prestar la debida seguridad del servicio contratado solicitando que, previas citas legales, por dichas consideraciones se condene a la querellada al máximo de las multas que la ley impone, con costas.

Que en el primer otrosí del escrito de fojas 21 y siguientes comparece el querellante, ya individualizado, interponiendo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la querellada, ya individualizada; solicitando que en base a los hechos fundantes de su acción infraccional, se condene a la demandada a pagar la suma total de \$3.980.004 correspondientes a daño emergente por \$1.980.004 y al pago del daño moral que estima alcanza la suma de \$2.000.000, o la suma que el Tribunal estime conforme al mérito del proceso, con reajustes, intereses y costas.

Que a fojas 32 comparece el Servicio Nacional del Consumidor, representado por su apoderada, haciéndose parte del proceso de autos;

Que en lo principal del escrito de fojas 64 y siguientes comparece doña MIRTA LORENA ASENJO SEPULVEDA, en su calidad de agente del Banco de Chile sucursal Coyhaique, formulando descargos a la querella infraccional de autos, solicitando su rechazo total, con costas. Funda su pretensión reconociendo en primer término que el día 19 de abril de 2018 se registran 2 pagos por el monto total indicado por el querellante en su libelo infraccional, indica a este respecto que dichas transacciones se realizaron haciendo uso de clave de acceso al portal del banco y además se debió usar una clave dinámica que emana de un dispositivo electrónico, que se mantiene sincronizado con el sistema del banco, en su defecto por



medio de una clave suministrada a través de una aplicación telefónica. Agrega que este sistema de claves personales del cliente y querellante son de alta seguridad e imposible que puedan ser ingresadas por quien no tenga el dispositivo. Dicho sistema de seguridad fue aprobado -expone la querellada- por la autoridad fiscalizadora (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras), por lo que en tal contexto estima que el Banco ha cumplido con el contrato suscrito con el querellante, y asimismo con la normativa que rige el tipo de operaciones objetadas. A lo anterior se une el hecho de que no se encuentra acreditado en autos que los pagos objetados hayan sido realizados sin consentimiento del querellante por el hurto -por ejemplo- de las mismas. Finalmente hace mención la querellada que la pretensión del querellante de que se le impongan diversas multas en base a un mismo hecho, pudiese vulnerar el principio de non bis in ídem pues se castigaría más de una vez un mismo hecho infraccional.

Asimismo en el primer otrosí del escrito de fojas 64 y siguientes la demandada formula defensas respecto a la acción civil incoada, solicitando su rechazo total, con costas. Fundando su defensa en los mismos argumentos fácticos y jurídicos esgrimidos en su defensa infraccional, agregando que a falta de un hecho ilícito no puede nacer responsabilidad civil alguna.

Que a fojas 68 consta acta de audiencia de comparendo de estilo a la que asistieron el querellante y demandante personalmente, la apoderada del servicio Nacional del Consumidor y el apoderado de la querellada y demandada civil, oportunidad procesal en la que esta última formulo las defensas detalladas en los párrafos que preceden, se llamó a conciliación respecto a la acción civil deducida; conciliación que se concreta conforme consta de acta de continuación de comparendo de fojas 77;

Que a fojas 79 se declaró cerrado el procedimiento, trayéndose estos autos para resolver la materia infraccional deducida y;



CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, conforme al mérito de los antecedentes agregados al proceso, en especial aquella documental acompañada por el querellante a su escrito de querrela, de fojas 1 a 20 inclusive, en especial aquella de fojas 15 en la que se da cuenta de que las transferencias originalmente objetadas, no fueron exitosas, logra concluirse que de haber sido realizadas las transacciones en análisis de forma habitual y resguardada por las medidas de seguridad dispuesta por la querellada, resulta inconexo que las mismas no hubiesen sido exitosas; a lo que se suma la actitud asumida por la querellada desde un principio, en orden a reversar o devolver los montos objetados desde un inicio por el consumidor, redundando dichos antecedentes en que los movimientos bancarios reclamados por el querellante efectivamente obedecen a la intervención de terceros no autorizados por el titular cuentacorrentista, quedando en tal sentido de manifiesto la falta de medidas de seguridad del servicio contratado, el que por lo demás resulta de la esencia la custodia de los bienes valorados puesto en su resguardo y que, de haber sido vulneradas sus medidas de seguridad dejan de manifiesto que ellas resultan insuficientes para cumplir con el mandato contractual asumido;

SEGUNDO: Que, tal como se esbozase en el basamento anterior, resulta necesario destacar que la querellada y el consumidor han suscrito un avenimiento en el ámbito civil emanado de los hechos denunciados y que da cuenta del pago de montos tendientes a resarcir los daños o inconvenientes causados al señor Marín Godoy, dándose con ello recíproco finiquito en cuanto a la materia indemnizatoria en comento,

TERCERO: Que a la luz de lo expuesto en los considerandos segundo y tercero de esta sentencia, ha sido criterio reiterado de este Tribunal, y en igual sentido nuestra Illtma. Corte

de Apelaciones en sentencia definitiva de fecha 24 de marzo de 2014 en autos ROL 6-2014, y en sentencia de fecha 19 de agosto de 2014 en autos ROL 13-2014, aplicar lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la ley N° 19.496 en sintonía con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 19 de la ley N° 18.287, por cuanto habiéndose resguardado los derechos precisamente del consumidor, principal y único afectado con la posible contravención a la normativa del rubro por parte de la denunciada, dicha afectación ha sido reparada a conformidad del referido consumidor, conforme se ha expresado en lo considerativo de esta sentencia, sirviendo ello a la vez de aliciente para que el proveedor denunciado repare efectivamente el mal que eventualmente una conducta suya inapropiada pudiere haber originado y que, conforme al citado letra f) del artículo 58° de la ley N° 19.496, se convierte en un imperativo para el propio Servicio denunciante, por cuanto el referido precepto le impone la promoción del entendimiento voluntario entre las partes, hecho precisamente acaecido en autos, aunque es cierto que en un estadio procesal posterior, no por eso susceptible de ser soslayado de plano;

CUARTO: Que de conformidad a los principios de que en derecho quien puede lo más, puede lo menos, y de la integración del derecho, tampoco es posible soslayar que actualmente en materia penal los acuerdos reparatorios civiles con relación a delitos de connotación patrimonial, **y a todos los cuasidelitos**, extinguen la responsabilidad penal, según establecen los arts. 241 y 242 del Código Procesal Penal, lo que entonces con mayor razón debiera ocurrir con relación a simples infracciones o contravenciones, inconductas de todas maneras de menor juicio de reproche que los delitos y cuasidelitos y, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.131, artículos 3° y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287,



SE DECLARA:

Que se declara como responsable infraccional a la denunciada BANCO DE CHILE S.A. o "BANCO DE CHILE" , representada en autos por doña MIRTA ASENJO SEPULVEDA ambos ya individualizados en autos; **absolviéndosele de sanción** por haber arribado a acuerdo en la materia civil.-

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

Dictada Por el Juez Subrogante, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez; Autoriza La Secretaria Subrogante, Señora Sonia Rifo Garay.-

