



CIENTO VEINTIUNO 121

ROL N° 7631-2018/JVJ

Talca, dos de enero de dos mil diecinueve.

VISTO:

A fojas 13 y siguientes doña **JUANA MARÍA DEL CARMEN LETELIER MOLINA**, dueña de casa, Cédula Nacional de Identidad N° 7.832.513-5, domiciliada en calle 20 Norte D N° 1282, comuna de Talca, siendo patrocinada –según lo expuesto en el quinto otrosí de la presentación– por la Clínica Jurídica de la Universidad Autónoma de Chile, Sede Talca, a través de sus abogadas doña María Belén Claver Del Valle y doña Paula Andrea Valenzuela Díaz, dedujo denuncia infraccional y demanda civil en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, Rut N° 97.030.000-7, representado legalmente por don Freddy Leonardo Vergara Parga, Cédula Nacional de Identidad N° 10.328.543-7, ambos domiciliados en Uno Norte N° 1528, Talca.

Fundamentos de la Denuncia: Refiere que el día 04 de mayo de 2018 se apersonó en la sucursal del Banco Estado de Uno Norte N° 1528, de esta ciudad a fin de obtener una nueva clave para utilizar el cajero automático, ya que la anterior había sido bloqueada, y para poder acceder –vía internet- a revisar su cuenta de ahorro y tomar conocimiento del estado de cuenta.

Relata que al revisar su estado de cuenta de ahorro advirtió que el monto de ahorro era inferior “*teniendo la suma correspondiente a \$1.988.641, siendo que la cantidad de dinero correcta debió haber sido \$3.388.641*”. En dicho sentido aclara que ella jamás efectuó retiro de dinero de su cuenta de ahorro y que “*al obtener el estado de cuenta evidenciaron 16 giros fraudulentos*”.

Continuando con el relato fáctico, la actora agrega que:

“en total se giró una suma de dinero de \$1.400.000. Dichos movimientos los realizaron transfiriendo dineros desde mi cuenta de ahorro hacia mi cuenta Rut, y procedían desde ésta última retirar mi dinero. Lo realizaban por la aplicación del Banco Estado de Chile a través de la tarjeta de transferencia, la cual nunca he tenido.

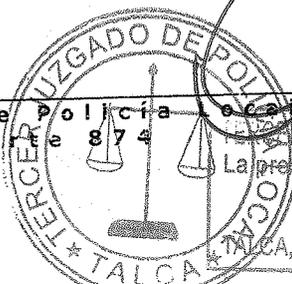
Que, los únicos giros que realicé en mi Cuenta Rut fueron de \$1.000.000 el día 16 de febrero de 2017 y de \$112.000 realizada el día 11 octubre de 2017 de 2018 (sic).

Que, con dichos antecedentes realicé un reclamo por escrito en dependencias del Banco Estado de Chile, Sucursal Uno Norte N° 1528, Comuna de Talca, el día 10 de mayo de 2017, con la intención de que se realizara una investigación y se me diese una solución.

Que, con fecha 23 de mayo de 2018, el banco anteriormente individualizado contestó lo siguiente ‘Se concluyó que los movimientos objetados e informados por Ud. presentan un comportamiento no habitual, por lo cual le devolveremos el monto correspondiente al daño patrimonial. Comunicamos a Ud. Que dentro de los primeros 5 días hábiles a contar del 23/05/2018, será generado un abono en su Cuenta Rut por la suma de \$700.000.- monto que corresponde al daño total causado. Los movimientos de su cuenta de ahorro fueron abonados a su Cuenta Rut en donde se produjo el daño patrimonial mencionado, que le devolveremos en su totalidad. Tenga a bien aceptar nuestras disculpas por los inconvenientes que la situación antes descrita pudiere haberle ocasionado’.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 No de 874



La presente es copia fiel de su original. 1

07 AGO 2019

de de



CIENTO VEINTIDÓS 122

Que, se manifestó ante el Banco Estado la disconformidad con la atención, toda vez que fue deficiente, ya que no se entregó la seguridad que se espera de una institución bancaria, por cuanto mis cuentas fueron vulneradas, además **no restituyeron el dinero en su totalidad**.

Que, con fecha 08 de junio de 2018 Banco Estado responde lo siguiente: 'del análisis efectuado se concluyó nuevamente que **los movimientos objetados e informados, no presentan condición de error, ya que están abonados en la cuenta de ahorro N° 43566051568**'.

Que, se deduce de las dos cartas de respuesta de Banco Estado que existe una contradicción, toda vez que en la primera de ellas reconoce un comportamiento no habitual por ende decide restituir parte del dinero sustraído fraudulentamente, sin embargo en la segunda carta de respuesta expresa que los movimientos no presentan una condición de error'.

En cuanto al derecho invoca los artículos 3 letra e), 12, 23 y 50 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y finaliza solicitando al Tribunal condenar al infractor al máximo de las multas, con costas.

Fundamentos de la demanda: En lo fáctico la parte denunciante se remite a los hechos expuestos en la denuncia infraccional, los que da por reproducidos para efectos de la demanda.

Agrega que los hechos referidos constituyen infracción a la ley 19.496 y le han causado considerable perjuicio, toda vez que:

"1. Que, desde la fecha del hecho he debido lidiar con la preocupación constante y perturbadora de no haber recibido de manera íntegra mi dinero sustraído fraudulentamente desde mis cuentas, toda vez que me encontraba ahorrando con gran esfuerzo para mi pronta vejez.

2. Que, producto de la tramitación engorrosa y tediosa para encontrar una solución, me he visto afectada a problemas de salud.

3. Que, en definitiva todo lo ocurrido trajo consigo gran aflicción e impotencia al estar expuesta a la pérdida de mi dinero, lo que me ha producido un perjuicio económico que es del todo difícil de solventar".

La demandante desglosa la evaluación de los perjuicios sufridos según el detalle siguiente:

DAÑO PATRIMONIAL: \$700.000.- (setecientos mil pesos), "debido al empobrecimiento real y efectivo que he sufrido debido a que Banco Estado no realizó el reembolso de la totalidad del dinero sustraído fraudulentamente de mi Cuenta de Ahorro y Cuenta Rut.

Dicha institución reconoció que los movimientos bancarios presentaban un comportamiento no habitual, y por ende se generó un abono de \$700.000 (setecientos mil pesos), pero el total de los movimientos fraudulentos asciende al monto de \$1.400.000 (un millón cuatrocientos mil pesos)".

DAÑO MORAL: \$400.000 (cuatrocientos mil pesos) "o lo que V.S., determine en justicia y equidad por las molestias ocasionadas, y el disgusto provocado por la infracción del demandado, especialmente por tener que concurrir a Servicios Públicos y al presente Tribunal de Justicia, presentar reclamos a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), denuncias,

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



07 AGO 2018

de de



CIENTO VEINTITRES 123

demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos, etc., que constituyen trámites y molestias que no debía soportar, de no haberse producido la infracción que se demanda”.

Total demandado: \$1.100.000.- (un millón cien mil pesos), más intereses, reajustes y costas, o lo que el Tribunal estime pertinente en derecho.

En cuanto a los fundamentos de derecho de la demanda, la actora invoca lo dispuesto en los artículos 23 y 50 de la Ley N° 19.496 y 1556 inciso 1 del Código Civil.

A fojas 21 el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional y la demanda civil y citó a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, fijando día y hora para tal efecto.

A fojas 40 don CHRISTIAN MARCELO GUTIÉRREZ SANTANA, Agente del Banco del Estado de Chile, en virtud de mandato cuya copia de escritura pública acompañó, asumió personalmente la representación de la entidad bancaria y designó abogado patrocinante y confirió poder a don JULIO ANTONIO LEMAITRE TORRES.

A fojas 76 y siguientes rola audiencia de contestación, conciliación y prueba, realizada con la comparencia de ambas partes debidamente representadas.

El abogado don JULIO ANTONIO LEMAITRE TORRES solicitó que se omitiera de su escrito de contestación la excepción de incompetencia absoluta, y la planteó derechamente en la audiencia, como excepción de previo y especial pronunciamiento, exponiendo que la consumidora fue víctima de un fraude electrónico, hecho delictual no sancionado por la Ley N° 19.496, siendo de competencia penal, por lo que mientras el Tribunal penal no se pronuncie no cabría dar por establecida la existencia del delito denunciado y de existir obligación de indemnizar, esta sería de origen extracontractual derivada del delito y no de las normas de protección al consumidor.

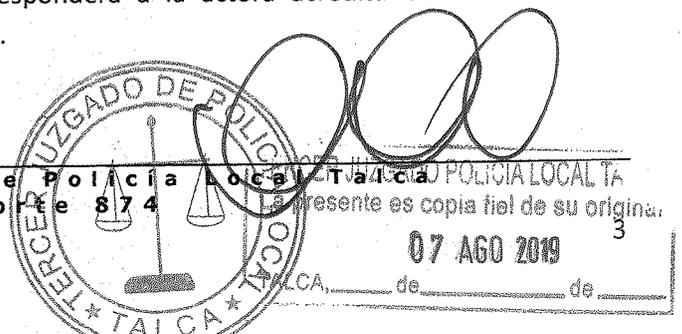
La abogada doña MARÍA BELÉN CLAVER DEL VALLE evacuó el traslado conferido respecto del incidente, expresando: “*Que es efectivo en la denuncia se señala que mi representada fue víctima de un hecho delictivo pero lo discutido en la denuncia no es el hecho delictivo propiamente tal sino el deber de resguardo que ampara a mi representada a través de la ley del Consumidor (...) por tanto ruego a US rechazar la incompetencia formulada por la contraparte*”.

El Tribunal resolvió el incidente rechazando la excepción planteada. Seguidamente el incidentista repuso, recurso que fue rechazado por el Tribunal por no haberse aportado nuevos antecedentes.

A continuación, la parte denunciante y demandante ratificó sus acciones, las que fueron contestadas –mediante minuta– por la denunciada y demandada. En la referida minuta rolante a fojas 42 y siguientes, expuso lo siguiente:

CONTESTANDO LA DENUNCIA INFRACCIONAL: Pidió su rechazo, con costas, señalando que niega todos y cada uno de los hechos en que la denunciante funda su acción, salvo que expresamente señale lo contrario, y manifiesta que corresponderá a la actora acreditarlos conforme a lo dispuesto en el artículo 1.698 del Código Civil.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 No de 874



07 AGO 2019

de de



Adujo, asimismo, la falta de legitimación pasiva de Banco del Estado por cuanto no tuvo participación material en los hechos denunciados sino que estos habrían sido cometidos por personas naturales que no tienen relación con la denunciada en autos. En este mismo sentido refiere que tampoco sus sistemas de seguridad fueron vulnerados en la realización de las operaciones objetadas, por lo que – según sostiene – no ha podido cometer la infracción a las normas en cuyo incumplimiento se funda la actora, “*motivo por el cual, se solicita expresamente a US, así lo decrete relevando a esta parte de toda responsabilidad en los supuestos hechos infraccionales denunciados en autos*”.

Seguidamente, afirmó que no existe infracción a los artículos 3° letras e) 12 y 23 de la Ley N° 19.496 imputada al Banco Estado. A este respecto argumentó – en forma extractada – lo siguiente:

- a) **EN AUTOS NO SE HA ACREDITADO LA EXISTENCIA DE UN DELITO:** Expresó que – según lo relatado por la denunciante – esta fue víctima de “Phishing” y por tanto esto se produjo en dispositivos operados por el cliente (computador, teléfono celular, etc.), razón por la cual, los sistemas de seguridad del banco no resultan vulnerados. Al respecto hizo presente que el Banco, mediante diversos medios (página web, publicidad escrita, correo electrónico, etc.), mantiene permanentemente informado a sus clientes a fin de evitar que estos sean objeto de fraude a través de “Phishing”.

Agregó en consecuencia, que “*si en autos no se ha acreditado la existencia del delito (mediante sentencia dictada en causa criminal que lo de por establecido) causa basal de las infracciones imputadas, mal puede resultar condenada infraccionalmente esta parte pues, es imposible atribuir responsabilidad de esos supuestos hechos delictivos y sus consecuencias a mi representada*”.

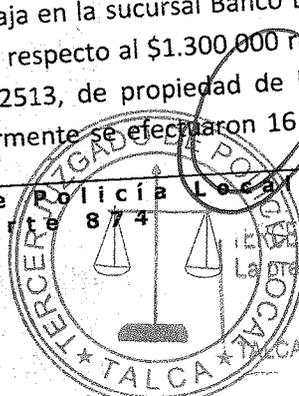
Culminó sus reflexiones respecto a la inexistencia de un delito, citando jurisprudencia en apoyo de sus argumentos.

- b) **LA DENUNCIADA NO HA COMETIDO INFRACCIÓN ALGUNA:** Aseverando que obró conforme lo acordado con la actora siguiendo las instrucciones conferidas mediante los medios acordados y dispuesto para ellos. En concordancias con ello, refiere:

1) La actora es titular de la cuenta de ahorro y cuenta Rut que solicitó y obtuvo del banco, cuyos términos y condiciones conoció y aceptó, obteniendo los elementos de seguridad necesarios para efectuar operaciones, los que quedaron bajo su exclusiva custodia y responsabilidad.

2) En atención a los requerimientos de la denunciante, desconociendo haber realizado 16 transacciones en su cuenta de ahorro, por la suma total de \$1.400.000, Banco Estado realizó sendos estudios e investigaciones de las cartolas de su cuenta Rut y cuenta de ahorro, estableciendo lo siguiente: a) que una de las transacciones reclamadas (por \$100.000) fue efectuada a través de caja en la sucursal Banco Estado Talca Uno Norte el día 24/11/17 a las 13:46 horas; b) que respecto al \$1.300.000 restante, dicho monto fue transferido a la Cuenta Rut N° 77832513, de propiedad de la actora, a través de 15 transferencias de fondos; c) posteriormente se efectuaron 16 transferencias de fondos,

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TA-4
La presente es copia fiel de su original.

07 AGO 2019

de



de las cuales 14 de ellas fueron a través de sistema Pago Rut, por la suma de \$700.000, a cuentas de terceros y 2 de ellas fueron transferidas nuevamente a la Cuenta de Ahorro de su propiedad por la suma de \$600.000.-

3) Con fecha 24 de mayo de 2018, Banco Estado, a título de mera liberalidad y sin reconocer responsabilidad, realizó un abono por la suma total de \$700.000 que equivalía a los 14 movimientos realizados a favor de terceros, "los que significaron una disminución del patrimonio de la clienta doña Juana Letelier Molina".

4) La actora, y todo cliente del banco y titular de Cuenta Rut, se encuentra en conocimiento que para efectuar el tipo de operaciones de las que trata este juicio, pagos o transferencia electrónica con cargo a Cuenta Rut, se requiere necesariamente la utilización de una clave personal, cuyo conocimiento, uso, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad del cliente.

5) Solo quien ha definido la clave secreta podrá ingresar a su sesión privada en la página web del Banco Estado y, una vez realizado lo anterior, podrá efectuar operaciones electrónicas con cargo a Cuenta Rut.

6) De la revisión de las cartolas de los productos Cuenta de ahorro y Cuenta Rut es posible advertir que las operaciones objetadas fueron realizadas a través de internet, bajo la glosa "Pago Rut a Cuenta Rut", operaciones que requieren en forma indispensable el ingreso de las claves respectivas, las que fueron ingresadas sin que se registrara anomalía alguna.

7) Las operaciones electrónicas se realizaron mediante el ingreso de las claves respectivas, las que se ingresaron sin que se registrara anomalía alguna, operación que por ende, es de responsabilidad y cargo exclusivo de la actora.

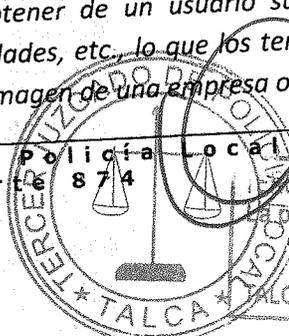
8) La denunciada refiere que, además del hecho que las transacciones fueron realizadas con la clave, password y la clave dinámica proporcionada por el token entregado al cliente, existen **otros antecedentes a considerar**. En dicho sentido señala que no existió denuncia previa de extravío de dichas claves lo que la lleva a concluir que "tales elementos jamás salieron de la esfera de la custodia personal del cliente".

Señala, asimismo, que la normativa de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras que regula la materia, previene dos situaciones:

- 1) La intervención directa y por parte de terceros de la página web del Banco, y
- 2) La intervención de terceros, ya no de la página web del Banco, sino del dispositivo tecnológico o pantalla del cliente o usuario, bajo la modalidad de "Phishing" o "pharming" antes descrito u otra similar.

Seguidamente, expone que el "Phishing" o "pharming" consiste en: "una modalidad de estafa con el objetivo de intentar obtener de un usuario sus datos, claves, cuentas bancarias, números de tarjetas, identidades, etc., lo que los terceros hacen por la vía de suplantar en la pantalla del usuario la imagen de una empresa o entidad pública, haciendo

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
Presente es copia fiel de su original.
07 AGO 2019

de de



creer a la posible víctima que los datos solicitados proceden del sitio oficial, cuando en realidad no lo es. La fórmula más usada para estos efectos es la recepción por parte del usuario de un correo electrónico, en que se solicitan los datos y/o una página web o ventana emergente en la que se simula, suplantando visualmente la imagen de una empresa o entidad oficial, para que se le faciliten los datos privados, obtenidos los cuales permiten a los delincuentes utilizar la página del banco.

Para evitar lo primero –intervención por terceros de la página web del Banco y, por ende, suplantación a través de ella del cliente– el Organismo Supervisor dispone que ‘el sistema debe proveer un perfil de seguridad que garantice que las operaciones sólo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas para ello, debiendo resguardar, además, la privacidad o confidencialidad de la información transmitida o procesada por ese medio’.

La finalidad de lo anterior es que los procedimientos empleados ‘impidan que tanto el originador como el destinatario, en su caso, desconozcan la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción, debiendo utilizarse claves y mecanismos de acceso al sistema y al tipo de operación, que permitan asegurar su autenticidad e integridad’; esto es, que no haya intervención alguna de terceros en la comunicación entre el banco y el cliente, este último obrando con sus claves.

Como se desprende de la norma, de la que derivan los contratos, no se trata de un pacto en beneficio exclusivo del Banco y en perjuicio del consumidor, sino de garantizar el funcionamiento del sistema bancario y financiero (1) si concurren la autenticidad de las claves y (2) la integridad en la comunicación entre cliente y banco”.

A continuación prosigue su argumentación señalando:

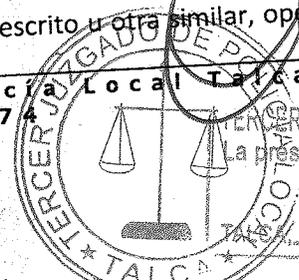
“Agrega el capítulo pertinente que ‘los sistemas deberán contener los mecanismos físicos y lógicos de seguridad para controlar que se ejecuten todas las operaciones que se inician, debiendo estar en condiciones de detectar cualquier alteración o intervención a la información transferida, entre el punto en que ésta se origina y aquel en que es recibida por el destinatario, de lo que se sigue que dichos sistemas deben asegurar la integridad o inviolabilidad de la comunicación.

Con el mismo propósito y finalidad se dispone que ‘las instituciones que contraten los servicios de una empresa de intermediación electrónica, deberán quedar en posición de verificar el cumplimiento de los requisitos básicos mencionados en los literales anteriores y de los demás aspectos que aseguren la autenticidad, integridad y confidencialidad de los documentos electrónicos y de las claves de acceso’.

‘Dichas empresas deberán estar en condiciones de certificar, a petición de cualquiera de las partes involucradas, la validez y oportunidad de emisión y recepción de los mensajes transmitidos’.

De igual forma la denunciada señala que la segunda situación que prevé la normativa, pero que es distinta a la anterior, viene dada por la intervención de terceros, ya no de una página web del banco y por ende de la comunicación entre ambos, sino del dispositivo tecnológico, pantalla o sistema empleado por el cliente o usuario, bajo la modalidad de “phishing” o “pharming” antes descrito u otra similar, operación en la que

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TA
La presente es copia fiel de su original.

07 AGO 2019

de de



el delincuente le hace creer mediante una página similar a la del Banco que es este quien le requiere información, y aquel le da a conocer sus claves y antecedentes necesarios para operar en la página oficial, la que es utilizada por terceros que hacen uso de esa información. En este mismo orden de consideraciones la denunciada refiere:

“Las únicas maneras posibles de prever el “phishing”, “pharming” o modalidades similares de fraude, en lo que al Banco se refiere, tal como al normativa lo señala –cuestión que atañe a la mantención de la confidencialidad que deben mantener los clientes sobre sus claves y de las cuales son responsables, y no la inviolabilidad de las bases de datos o página del Banco- consisten en que:

- a) *‘La institución financiera mantenga permanentemente abierto y disponible un canal de comunicación que permita al usuario ejecutar o solicitar el bloqueo de cualquier operación que intente efectuarse utilizando sus medios de acceso o claves de autenticación. Cada sistema que opere en línea y en tiempo real, debe permitir dicho bloqueo también en tiempo real’ y,*
- b) *En aquello que se dispone en el título ‘de la prevención de fraudes’, conforme al cual ‘los bancos deben contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas’.*

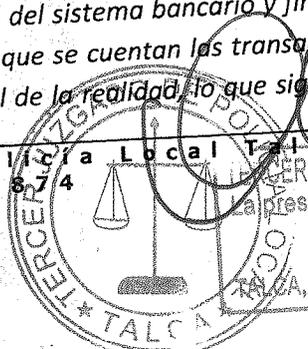
Refiere que ya no se está ante un problema de autenticidad de la comunicación o de la violación de la página del banco sino ante el mal uso de las claves del cliente por parte de terceros a quienes el primero les dio a conocer.

Al hilo de lo anterior explica que las operaciones cuestionadas fueron ejecutadas mediante el acceso por parte de la cliente (denunciante) a Internet y no a través de cajeros automáticos, en este último caso mediante la utilización de tarjetas.

Además hace presente que *“en las operaciones cuestionadas concurren las claves personales del cliente, elemento en poder de la actora y bajo su custodia personal, de modo tal que conforme a la normativa y contratos aplicables la comunicación además fue auténticas. Es decir, las transferencias se efectuaron con las claves personales e intransferibles del cliente, todas de su creación y bajo su custodia”.*

Añade que *“La cuestión a dilucidar, entonces, consistente en precisar si esa autenticidad, configurada de la forma dicha, hace al Banco responsable de la pérdida. Dicho en otros términos, ¿de cargo de quién es la pérdida, cuando concurren la ‘autenticidad contractual y normativa’, como ocurre en este caso, ella no es coincidente con la voluntad del titular, porque las claves fueron ocupadas por un tercero?”*

La respuesta, como veremos, es que en tales casos la pérdida monetaria es de cargo del cliente y por una razón muy obvia –superior y ajena al interés particular del Banco- cuál es la de permitir o posibilitar el funcionamiento del sistema bancario y financiero, en alguno de cuyos productos u operaciones, entre los que se cuentan las transacciones a distancia, rige el principio de la apariencia por sobre el de la realidad, lo que significa que prima la





autenticidad' de la firma del titular, dada por el uso de sus claves, por sobre la voluntad real del mismo, en caso de ser esta diversa, principio que emana de la propia Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques y de la Ley de letras de Cambio y Pagares, entre otras, cuyo objetivo esencial es permitir el funcionamiento del sistema.

Seguidamente discurre sobre la responsabilidad que le cabe a los clientes del banco por las operaciones cursadas con sus claves, aun cuando no haya intervenido su voluntad real en ellas, señalando que las normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que regulan la materia, tiene como finalidad impedir "que tanto el originador como el destinatario, en su caso, desconozcan la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción". Afirma que de entenderse lo contrario, se estaría desconociendo la función económica del Contrato Cuenta Corriente y los principios legales que rigen su operatoria.

Por otro lado, sostiene que en esta materia no procede alterar la carga de la prueba porque en tal caso se estaría permitiendo que los clientes desconocieran sus propias transacciones.

Reitera que, en la especie, concurren los elementos que configuran la autenticidad de la firma electrónica de la actora, ya que se emplearon sus claves personales en la transferencia.

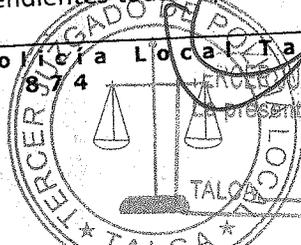
Asimismo, insiste en que, al contrario de lo que señala la actora, las redes de seguridad del banco no fueron vulneradas y agrega que ello constituye un requisito básico de la operatoria del sistema, cual es la integridad e inviolabilidad de la comunicación entre Banco y cliente.

De igual modo, sostiene que "supuesta incluso la comisión del delito; esto es que terceros utilizaron sus claves sin su consentimiento, nada tiene de particular que igualmente sea responsable de las transacciones cuestionadas; esto es, que se entienda que las transacciones fueron ejecutadas por el propio cliente, porque no sólo el contrato así lo establece, sino también la propia Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques".

En suma, señala que si en la especie las claves eran de custodia personal de la actora, si no existe constancia previa de su extravío, si fueron efectivamente utilizadas en las transacciones y si no consta la existencia de errores o defectos en los sistemas de seguridad del banco, entonces cabe preguntarse ¿por qué motivo el banco debiera responder? ¿Cómo podría evitarse que los propios titulares desconozcan sus transacciones? Y de ser efectiva la existencia de delito (utilización por terceros de las claves de la actora) se pregunta ¿por qué el Banco habría de ser el responsable del mismo, si no consta una falla en sus propios sistemas?

Concluye que "no existe ninguna razón lógica ni jurídica para que en tales casos la responsabilidad recaiga sobre el Banco, es por ello que las cláusulas respectivas del contrato no hacen sino recoger los principios de la buena fe conforme a la finalidad del contrato y al principio que le rige, el de la apariencia jurídica, tomado de la propia Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, tendientes todas a posibilitar el funcionamiento

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T8
presente es copia fiel de su original.

07 AGO 2019
de de



del sistema y a evitar que los titulares de los productos desconozcan la autoría de sus propias transacciones”.

En razón de lo anteriormente expuesto, sostiene que Banco Estado no ha vulnerado lo acordado con la contraria en el contrato que regula las transacciones materia de autos, por lo que no existe vulneración a la Ley N° 19.496 ni a ninguna norma legal ni contractual.

9) Por último la parte denunciada alegó que no existe negligencia, señalando al respecto, que Banco Estado ha obrado con la mayor diligencia posible, manteniendo los más altos estándares de seguridad disponibles, lo que —según sostiene— hace invulnerables sus sistemas. Adicionalmente refiere que siempre está educando e informando a sus clientes en relación a los distintos tipos de delitos como pishing, pharming y similares.

Por otro lado, la denunciada negó la existencia de infracción al artículo 12 de la LPC y en dicho sentido afirmó que los términos del contrato no fueron infraccionados por el banco por lo que el consumidor no pudo resultar afectado con el obrar de la denunciada. De igual modo, negó infracción al artículo 23 del referido cuerpo legal “dado que, dicha norma no puede ser infraccionada en sí misma, pues, en ella no se contempla un derecho u obligación que pueda ser vulnerada, sino que más bien, regula, que requisitos deben cumplirse para que exista una infracción a las disposiciones de la ley referida.

Reiteró que “las operaciones electrónicas reclamadas, conforme a los antecedentes revisados, fueron totalmente válidas y el Banco del Estado ha cumplido con todos los controles requeridos, como asimismo, ha informado al actor de las resoluciones adoptadas y sus motivos, tanto verbal como por escrito”.

A continuación, criticó el actuar de la denunciante aseverando que pretende derivar a la denunciada su responsabilidad y negligencia. **Por último finalizó la contestación de la denuncia infraccional, pidiendo al Tribunal la declaración de denuncia temeraria en la sentencia definitiva y que se sancione a la denunciante “con el máximo de la multa que permite la ley, conforme lo autoriza el artículo 50 E de la Ley 19.496”.**

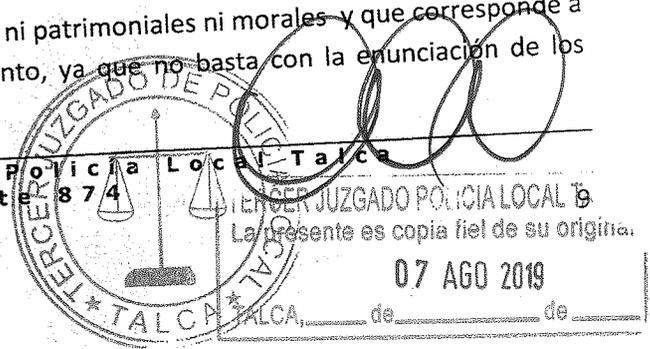
CONTESTANDO LA DEMANDA CIVIL: Solicitó su rechazo, con costas, expresando que niega todos y cada uno de los hechos en que la denunciante funda su acción y manifestando que corresponderá a la actora acreditarlos conforme a lo dispuesto en el artículo 1.698 del Código Civil.

Seguidamente expuso que oponía “las siguientes excepciones, alegaciones y defensas”:

Como primer punto dio por reproducidas las consideraciones de hecho, alegaciones y defensas expuestas en la contestación de la denuncia, señalando que de ser rechazada la acción infraccional igualmente habrá de rechazarse la demanda deducida en autos.

En segundo lugar alegó que no existen perjuicios ni patrimoniales ni morales y que corresponde a la actora la acreditación de su existencia y monto, ya que no basta con la enuncianción de los

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



07 AGO 2019

La presente es copia fiel de su original.



CIENTO TREINTA 130

daños, sino que —como lo ha sostenido la jurisprudencia que cita en su minuta de contestación— estos deben probarse.

Seguidamente discurrió sobre los requisitos que debe cumplir el daño para que sea indemnizable y, refiriéndose al daño cuya indemnización se pide en la especie, expone que el daño emergente fue fundado por la actora en una serie de "estimaciones hipotéticas" por lo que, conforme a las consideraciones expuestas en su contestación de la querrela, estima que la demanda debe ser rechazada a este respecto.

En cuanto al daño moral manifestó que este tipo de daño requiere de prueba y que para ser indemnizable debe ser cierto y real y no meramente hipotético o eventual, teniendo plena aplicación el principio del onus probandi, que impone al demandante la obligación de probar la verdad de sus aseveraciones.

Por otro lado la parte demandada alegó también la inexistencia de relación de causalidad entre los pretendidas e "inexistentes" infracciones que se imputan al Banco del estado respecto de los "inexistentes" perjuicios.

Por último, finalizando su contestación de la acción civil, la demandada expresó que en subsidio de las excepciones y defensas opuestas precedentemente y para el caso que ellas no sean acogidas, solicita que se le absuelva de responsabilidad por la culpa o negligencia de la denunciante "pues, conforme se expresó en reiteradas oportunidades al evacuar los descargos respecto de la denuncia infraccional vertidas en lo principal de este escrito, que el resguardo de las claves secretas (alfanumérica y dinámica) es de exclusiva responsabilidad de la demandante y demás resguardos que se han planteado al contestar la denuncia, por lo que, incluso en el evento que efectivamente haya sido objeto de un fraude, es su comportamiento el causante único y directo de los perjuicios que dice haber sufrido, eximiendo a mi representada del reparo de todo perjuicio al respecto, y, en subsidio, debe ser considerado para una reducción del supuesto daño a indemnizar".

Dando prosecución al comparendo, el Tribunal tuvo por incorporada la minuta de contestación y tuvo, asimismo, por contestada la denuncia infraccional y la demanda civil, seguidamente llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo. Se recibió la causa a prueba, rindiéndose la que rola en autos.

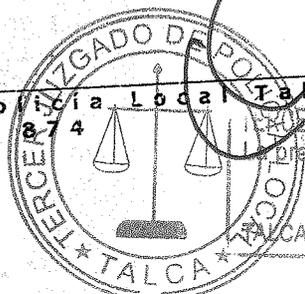
Asimismo la parte denunciada y demandada solicitó las diligencias probatorias consistentes en oficiar al Ministerio Público de la comuna de Talca y "la exhibición del contrato de productos contratados por doña Juana Letelier Molina y mi representado con los respectivos comprobantes de recepción de los elementos contenidos en dichos productos".

El Tribunal acogió únicamente la diligencia relativa a la exhibición de documentos, fijando día y hora de audiencia para tal efecto y con lo obrado se puso fin al comparendo.

A fojas 111 se llevó a efecto audiencia de exhibición de documentos, con la comparencia de ambas partes.

A fojas 115 quedaron los autos para fallo.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TA
presente es copia fiel de su original.

07 AGO 2019

de de



A fojas 118 el Tribunal –en virtud de lo dispuesto en los artículos 83 y 84 del Código de Procedimiento Civil– declaró nula toda la transcripción estampada a fs. 75 de autos por no corresponder al comparendo de estilo celebrado en autos, no siendo pertinente a la causa.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGOS:

PRIMERO: Que, a fojas 79 y siguientes, en el contexto del comparendo de contestación conciliación y prueba, la parte denunciada y demandada, tachó a la testigo doña **LETICIA MARLEN ÁVILA LETELIER**, presentada por la contraria, por ser hija de la denunciante y demandante civil invocando el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, sin especificar el numeral del artículo que invoca.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante y demandante, evacuó el traslado conferido respecto de la tacha, solicitando su rechazo, atendido que el artículo 14 de la Ley N° 18.287 establece que en los procedimientos ante los Juzgados de Policía Local el juez valora la prueba conforme a la sana crítica, por ende es él el llamado a declarar si la testigo presentada es hábil o no.

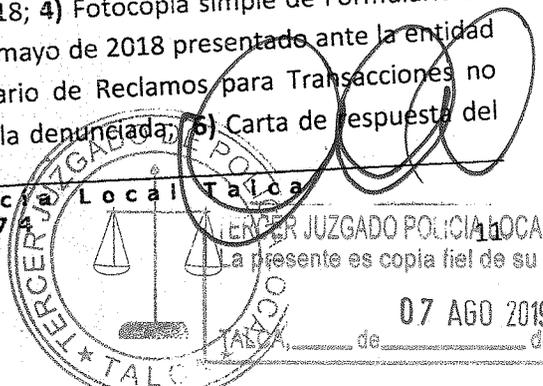
TERCERO: Que, atendido lo preceptuado en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, se rechazará la tacha formulada, sin perjuicio del valor probatorio que el Tribunal le otorgue a la declaración de la testigo Sra. ÁVILA LETELIER, conforme a las reglas de la sana crítica.

B) EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, la denuncia infraccional y demanda civil impetradas en este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley N° 19.496, o Ley del Consumidor, cuyo contenido se explicó en la parte expositiva de la presente sentencia.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada y demandada contestó las acciones incoadas en su contra mediante minuta rolante a fojas 42 y siguientes, en los términos reproducidos en la parte expositiva de la presente sentencia.

TERCERO: Que, la parte denunciante infraccional y demandante civil rindió prueba documental, **no objetada**, rolante a fojas 1 a 12 de autos, consistente en: **1)** Fotocopia simple Cartola Histórica N° 000001, Chequera Electrónica a nombre de Juana Letelier Molina correspondiente a Cuenta Vista N° 435-7-129046-5, que contempla período del 17/01/2017 al 21/11/2017; **2)** Fotocopia simple Cartola Histórica N° 000001, Chequera Electrónica a nombre de Juana Letelier Molina correspondiente a Cuenta Vista N° 435-7-129046-5, que contempla período del 13/12/2016 al 20/12/2016; **3)** Fotocopia simple de Estado de Cuenta de Cuenta de Ahorros N° 43566051568, emitida el 24 de mayo de 2018, correspondiente a movimientos efectuados entre el 16 de octubre de 2015 al 26 de febrero de 2018; **4)** Fotocopia simple de Formulario de Reclamos para Transacciones no Reconocidas de 10 de mayo de 2018 presentado ante la entidad bancaria denunciada; **5)** Fotocopia Simple de Formulario de Reclamos para Transacciones no Reconocidas de 25 de mayo de 2018 presentado ante la denunciada; **6)** Carta de respuesta del





CIENTO TREINTA y DOS 132

Banco Estado de fecha 22 de mayo de 2018, efectuada por Unidad Resolutora Canales Banco Estado; 7) Carta de respuesta del Banco Estado de fecha 08 de junio de 2018, efectuada por Unidad Resolutiva Canales Banco Estado; 8) Privilegio de Pobreza, emitido por la Clínica Jurídica de la Universidad Autónoma de Chile N° 4026 a favor de doña Juana María del Carmen Letelier Molina.

CUARTO: Que, además de la documental, la parte denunciante y demandante rindió prueba testimonial, rolante a fojas 78 a 82, consistente en la declaración de la testigo doña **LETICIA MARLEN ÁVILA LETELIER**, Cédula Nacional de Identidad N° 16.730.773-6 quien, previamente juramentada, expuso:

"Más o menos en el año 2015 mi mamá abrió una cuenta de ahorro en el Banco Estado, lo hizo con la finalidad de ahorrar dinero de un finiquito que le iban a pagar mi mamá en esa cuenta solamente depositaba dinero, nunca hizo giros, el banco nunca le entregó la tarjeta de transferencia que se entrega normalmente tampoco tenía clave de internet al comienzo y cuando pedimos esa clave solo pudimos ocuparla el mismo día que se entregó para hacer cambio de la clave y después aparecía bloqueada como no pudimos acceder a la cuenta pedimos nuevamente una clave y logramos ver que había un monto aproximado de \$1.900.000 cuando mi mamá pensaba que tenía aproximadamente \$3.300.000, fuimos al banco para consultar si estos montos eran reales y ahí nos informaron que habían giros realizados en esa cuenta los cuales mi mamá desconoce completamente, hicimos el reclamo en el banco informando que mi mamá no realizó los giros a lo que ellos contestaron que según sus informes habían comportamientos no habituales y que harían devolución de \$700.000 que según ellos fueron retirados desde la cuenta de ahorro hacia la cuenta Rut y posterior a eso retirados a través de la app del banco la cual mi mamá no tenía, esta respuesta no fue satisfactoria para mi mamá ya que el resto del dinero ella no lo había sacado y el banco no le dio explicaciones de cómo fue retirado, también pedimos que se nos informara por qué había un monto de \$500.000 que fue retirado y que a mi mamá jamás el banco le informó o pidió una tercera clave para autorizar el retiro del dinero como lo hace normalmente el banco".

La testigo fue repreguntada y contrainterrogada, respectivamente.

QUINTO: Que, la parte denunciada infraccional y demandada civil rindió prueba documental, no objetada, rolante a fojas 65 a 74, consistente en: 1) Carta de respuesta del Banco Estado de fecha 22 de mayo de 2018, efectuada por Unidad Resolutiva Canales Banco Estado; 2) Carta de respuesta del Banco Estado de fecha 08 de junio de 2018, efectuada por Unidad Resolutiva Canales Banco Estado; 3) Carta dirigida a la Sra. Juana María del Carmen Letelier Molina de fecha 09 de julio de 2018 respecto del caso N° 611215, informando detalle de movimientos realizados en sus productos; 4) Carta dirigida a Directora de conducta de mercado de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras respecto de los requerimientos efectuados por la Sra. Juana María del Carmen Letelier Molina de fecha 05 de octubre de 2018 respecto del caso N° 666355.

SEXTO: Además de la prueba documental, la parte denunciada y demandada solicitó diligencia probatoria consistente en "la exhibición del contrato de productos contratados por doña Juana Letelier Molina y mi representado con los respectivos comprobantes de recepción de los elementos contenidos en dichos productos, solicitando que se cite a una audiencia para dicho efecto". Dicha diligencia se realizó a fojas 111, exhibiéndose por la parte querellante infraccional y demandante civil, los siguientes documentos:

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



La presente es copia fiel de su original.

07 AGO 2019

de de



CIENTO TREINTA Y TRES 133

1.- Contrato de prestación de servicios 24 horas de persona natural con un número de 15 hojas donde se acredita que el cliente podrá acceder a servicios y productos mediante medios tecnológicos, de fecha de 14 de agosto de 2015

2.- Contrato de apertura de ahorro persona natural con un número de 10 hojas de, fecha 14 de agosto de 2015.

3.- Comprobante de entrega de clave de transferencia de fecha 10 de mayo de 2018

4.- Comprobante recepción clave preimpresa persona natural, de 14 de agosto de 2015".

SÉPTIMO: Que, ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes y la prueba rendida en autos, conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, esta sentenciadora ha formado convicción en orden a que se encuentran acreditados los siguientes hechos:

1.- Que doña JUANA MARÍA DEL CARMEN LETELIER MOLINA es titular de una Cuenta de Ahorros del Banco del Estado de Chile, y de una Cuenta Rut de la misma entidad bancaria, hecho acreditado mediante lo expuesto tanto por la parte denunciante como por la parte denunciada y por la prueba documental acompañada a los autos.

2.- Que el 04 de mayo de 2018, la consumidora Sra. LETELIER MOLINA habría concurrido al banco y se percató de movimientos irregulares en sus cuentas (transferencia de fondos desde su cuenta de ahorro a su cuenta Rut cuenta esta última desde donde se efectuó retiro de fondos), razón por la que formuló reclamo ante la entidad bancaria según da cuenta el formulario de reclamo de fs. 7 y siguiente.

3.- Que Banco del Estado de Chile respondió el reclamo, según da cuenta documento acompañado por la actora (rolante a fojas 10, en los siguientes términos:

"Del análisis efectuado por las áreas correspondientes, se concluyó que el movimientos objetados e informados por usted presentan un comportamiento no habitual, por lo cual le devolveremos el monto correspondiente a daño patrimonial. Comunicamos a Ud. que dentro de los 5 días hábiles a contar del 23/05/2018, será generado un abono en su CuentaRut N°, por la suma de \$700.000.- monto que corresponde al daño total causado. Los movimientos de su Cuenta de Ahorro fueron abonados a su CuentaRut en donde se produjo el daño patrimonial mencionado, que le devolveremos en su totalidad.

Tenga bien acepta nuestras disculpas por los inconvenientes que la situación antes descrita pudiera haberle ocasionado".

4.- Que Banco del Estado de Chile restituyó la suma de \$700.000, hecho reconocido por la propia actora en su libelo al señalar: *"Dicha institución (en referencia a Banco Estado) reconoció que los movimientos bancarios presentaban un comportamiento no habitual, y por ende se generó un abono de \$700.000 (setecientos mil pesos)..."*

5.- Que el día 25 de mayo de 2018, la consumidora formuló nuevo reclamo ante entidad bancaria por disconformidad con respuesta de reclamo anterior (específicamente con el monto devuelto de \$700.000.-)





6.- Que el pasado 08 de junio de 2018, la denunciada respondió el segundo reclamo de la actora, exponiendo que "los movimientos objetados e informados no presentan condición de error, ya que están abonados en la cuenta de ahorro 43566051568", respuesta que rola a fojas 11 de autos.

OCTAVO: Que, en virtud de los hechos acreditados en la causa, esta judicatura concluye que se encuentran configuradas las siguientes infracciones a la Ley. N° 19.496:

Infracción al artículo 3 literal d), esto es, derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes y servicios. Si bien no lo invoca la actora, esta infracción se configuró en el momento mismo en que la consumidora doña JUANA LETELIER MOLINA se vio afectada por transacciones no autorizadas por ella, situación que evidencia una falla en los sistemas de seguridad de la entidad bancaria denunciada.

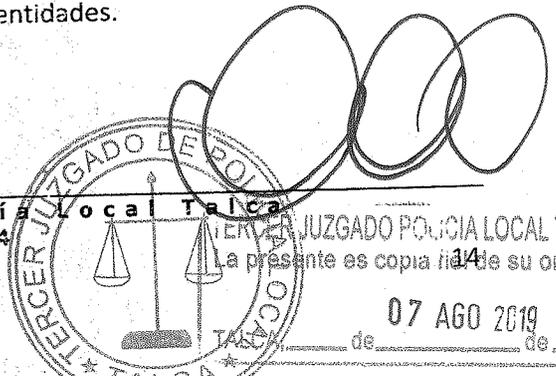
La existencia de la irregularidad que se habría producido en las cuentas de la actora se presume por el Tribunal en base a la respuesta que Banco Estado le dio en orden a reconocer y concluir que hubo movimientos que presentaron un comportamiento "no habitual", decidiendo por ello la referida entidad bancaria, devolver a la consumidora "el monto correspondiente a daño patrimonial", según consta en documento acompañado a fojas 10 por la denunciante y demandante y a fojas 65 por la contraria.

El hecho de que el banco haya restituido a la consumidora el monto de \$700.000 obedece –a juicio del Tribunal– a una intención de reparar el daño ocasionado a la consumidora (precisamente por la falla en la seguridad de su sistema) y no a una mera liberalidad como lo plantea la parte denunciada. No existe para el Tribunal otra explicación que justifique el accionar del banco, resultando ilógico para esta judicatura pensar que la entidad bancaria restituyó el dinero a doña JUANA MARÍA DEL CARMEN LETELIER MÓLINA sin tener ninguna justificación para ello, máxime si se considera que los bancos e instituciones financieras cuentan con los mecanismos tecnológicos y humanos que les permiten recabar los antecedentes y analizar los reclamos a fin de evaluar la pertinencia y verosimilitud de ellos.

Cabe señalar que, junto con las normas de protección de los derechos de los consumidores, se debe atender a las disposiciones de la Circular N° 3.444 de 21.08.08 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sobre todo en aquella parte que ayude a las medidas de seguridad que deben adoptar los bancos para la adecuada realización de transferencias electrónicas de información y fondos. En dicho sentido, la referida circular preceptúa:

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

La infracción a esta disposición se configuró toda vez que, a juicio de esta judicatura, la seguridad en la entrega de los productos y servicios bancarios debe entenderse como un elemento implícito dentro de los términos ofrecidos, sobre todo considerando que –como ya se señaló– la Circular N° 3.444 de 21.08.08 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, exige a los bancos implementar medidas de seguridad a fin de evitar engaños y fraudes que pudiesen realizarse a través de los sistemas electrónicos de dichas entidades.





Que, además de lo precedentemente expuesto, cabe señalar que los hechos establecidos en la causa quedan comprendidos dentro de la hipótesis contemplada en el **artículo 23 de la referida Ley**, que establece:

“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

En este sentido es menester señalar que si bien la denunciada argumentó que siempre actuó de manera diligente, a juicio del Tribunal, no logró el estándar de seguridad que permitiese evitar los movimientos irregulares cuyo monto, luego, restituyó a la actora.

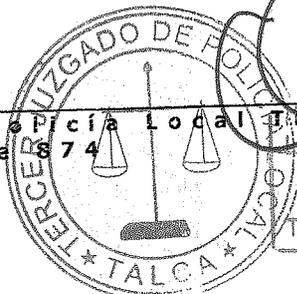
NOVENO: Que, en cuanto al artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496 el Tribunal considera que no se configuró infracción a su respecto pues dicha disposición junto con consagrar el derecho de todo consumidor a ser reparado e indemnizado de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor, impone además “el deber” para los consumidores de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea. Vale decir, la ley exhorta a los consumidores a tener una actitud activa que busque hacer efectivo su derecho a indemnización, lo que resulta lógico si se considera que nadie mejor que el consumidor afectado es quien puede avaluar los daños derivados de infracciones a sus derechos, sobre todo tratándose del daño moral.

Que, al hilo de lo anterior, es dable concluir que no cabe exigir a la parte denunciada que cumpla con su deber de reparación integral del daño causado si esta desconoce, o no tiene la certeza, de los perjuicios efectivamente sufridos por el consumidor y la evaluación de ellos.

Que, además de lo ya señalado, debe tenerse presente que la consumidora, en todo momento, ha tenido la posibilidad de demandar indemnización de perjuicios sin que el derecho a deducir dicha acción civil le haya sido conculcado en modo alguno por el proveedor, es más, en estos autos dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Banco del Estado de Chile.

DÉCIMO: Que, así las cosas, habiéndose acreditado el actuar infraccional de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, se acogerá la denuncia infraccional deducida en su contra, sancionándose en la forma que se especificará en la parte resolutive de la presente sentencia.

DÉCIMO PRIMERO: Que, en cuanto a la alegación de Banco Estado en orden a la falta de legitimación pasiva a su respecto, se desestimará dicha alegación por cuanto el Tribunal considera que la circunstancia de que la entidad bancaria denunciada no haya tenido participación en “hechos delictivos” (que presuntamente dieron origen a las operaciones irregulares que afectaron a la consumidora de autos), no la exime de responsabilidad para con la actora, pues, como ya se dijo, es un hecho acreditado de la causa que efectivamente se produjeron transacciones irregulares en las cuentas de la denunciante de autos, cuestión que evidencia una falla en los sistemas de seguridad del banco y deviene, a la postre, en una deficiente entrega de servicio para la consumidora y en una vulneración a su derecho de seguridad en el consumo.





CIENTO TREINTA Y SEIS 136

C) EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:

PRIMERO: Que, encontrándose acreditada la responsabilidad infraccional que le cabe a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** en los hechos materia de la presente causa, el Tribunal procederá a acoger **parcialmente** la demanda civil de indemnización de perjuicios incoada en autos, en los términos que pasan a expresarse.

SEGUNDO: Que, en cuanto al daño patrimonial, cabe recordar que la actora sostiene que si bien el banco le devolvió dineros de las operaciones por ella cuestionadas, dicho reintegro fue incompleto y que le adeudaría \$700.000.-

Sin embargo, a la luz de los antecedentes rolantes en autos y en especial de la información contenida en los documentos - **no objetados** - consistentes en Estado de cuenta Correspondiente a Cuenta de Ahorro de la actora rolante a fojas 3 a 6 y acompañado por ésta, y Carta de Banco Estado de 9 de julio de 2018 dirigida a la consumidora informando detalle de movimientos realizados en sus productos, rolante a fojas 67 a 70, y Carta también de Banco Estado dirigida a la Directora de conducta de mercado de la SBIF respecto de los requerimientos efectuados por la consumidora, rolante a fojas 71 a 74, ambos acompañado por la denunciada y demandada, resulta posible para el Tribunal determinar que, del monto total de \$1.400.000 que la consumidora indica como extraído mediante giros fraudulentos, solo la mitad, es decir, \$700.000 salió de su patrimonio efectivamente con destino a terceros, resultando ser este un hecho no controvertido en la causa, así como tampoco lo es el hecho que el Banco ya devolvió dicha cantidad.

Por otra parte, en cuanto a los \$700.000 restantes la actora no logró acreditar que dicho monto efectivamente saliera de su patrimonio. Por el contrario, de la prueba documental aportada por ambas partes solo es posible concluir que:

a) **\$100.000** se habrían retirado, según la entidad bancaria por caja en sucursal Banco Estado Talca, versión que ratifica el documento acompañado por la propia actora en que consta dicha operación, rolante a fojas 5.

b) **\$600.000** habrían reingresado a su Cuenta de Ahorro, según consta también en el documento acompañado por la actora donde existen dos operaciones de ingresos a la cuenta de ahorro, que suman tal monto (fojas 4), cuya fecha coincide con lo que a su vez explicó la demandada en su contestación y en el documento acompañado a fojas 71 y siguientes, específicamente detallando a fojas 73 que ambos movimientos de ingreso se habrían efectuado entre la Cuenta Rut y la cuenta de ahorro, ambas de la actora, uno por cien mil pesos (el 20 de noviembre de 2017), y otro por quinientos mil pesos (el día 21 de noviembre de 2017).

Cabe señalar que no existe en autos ningún antecedente que dé cuenta de algún movimiento posterior a los precedentemente descritos, en las cuentas de la actora.

Que, así las cosas, se concluye que del monto de \$1.400.000 objetado por la actora, solo \$700.000 efectivamente salieron de su patrimonio destinándose a cuentas de terceros, monto que la entidad bancaria demandada **ya restituyó** (como la misma actora reconoce en su libelo), razón por la cual y considerando que la actora no logró desvirtuar lo acreditado por el banco en este sentido, se rechazará la demanda respecto a lo pedido por concepto de daño patrimonial.





TERCERO: Que, respecto al daño moral, para el Tribunal resulta lógico y verosímil que la conducta infraccional del proveedor demandado de autos le haya ocasionado a la demandante diversas molestias, disgustos y aflicciones que deben ser indemnizados, es más, la propia interposición de la querrela y demanda de autos implica – para la actora – inversión de tiempo y recursos que no habría tenido que soportar de no haberse cometido la infracción por la institución bancaria de autos, razón por la cual el Tribunal acogerá la demanda, fijando un **valor prudencial** por dicho concepto; y

Conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en los artículos 3 letra d), 12, 23, 24, 50 A y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

RESUELVO:

- 1. NO HACER LUGAR A LA TACHA DE TESTIGOS**, presentada por la denunciada y demandada, por las razones expuestas en el considerando tercero de la letra A) de la presente sentencia.
- HACER LUGAR** a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por doña **JUANA MARÍA DEL CARMEN LETELIER MOLINA**, debidamente patrocinada, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, Rut N° 97.030.000-7, representado legalmente por don Christian Marcelo Gutiérrez Santana, Cédula Nacional de Identidad N° 10.542.370-5 o quien corresponda, ambos con domicilio en Uno Norte N° 1528, Talca, y consecuentemente, condenarlo al pago de una multa equivalente a **QUINCE (15) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, por infracción a los artículos 3 letra d) y 12 de la Ley N° 19.496 referentes a la seguridad en el consumo y a no respetar los términos y condiciones contratados, y asimismo haber incurrido en la hipótesis infraccional contemplada en el artículo 23 inciso primero de dicho cuerpo legal.

Si la denunciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante don Christian Marcelo Gutiérrez Santana, o quien corresponda, por vía de sustitución y apremio, **15 noches** de reclusión en el centro penitenciario correspondiente a su domicilio, para lo cual se despachará orden de arresto en su contra, de conformidad al artículo 23 de la Ley N° 18.287.

- HACER LUGAR** parcialmente –solo respecto al daño moral- a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de presentación de fojas 13 y siguientes por doña **JUANA MARÍA DEL CARMEN LETELIER MOLINA**, debidamente patrocinada, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, Rut N° 97.030.000-7, representado legalmente por don Christian Marcelo Gutiérrez Santana, Cédula Nacional de Identidad N° 10.542.370-5 o quien corresponda, por las razones expuestas en los considerandos de la letra D) de la presente sentencia, y consecuentemente condenar a la demandada **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** a pagar a la demandante doña **JUANA**

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TA
La presente es copia fiel de su original.

07 AGO 2019
de de



CIENTO TREINTA y Ocho 138

MARÍA DEL CARMEN LETELIER MOLINA una indemnización de perjuicios por daño moral ascendente a la suma única de **\$200.000.- (doscientos mil pesos)**, rechazándose la demanda en lo demás pedido.

La suma fijada como indemnización de perjuicios se reajustará de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor desde la fecha de notificación de la demanda y hasta su pago efectivo, sin intereses corrientes, por no tratarse de una operación de crédito de dinero, según lo resuelto por la ltma. Corte de Apelaciones de Talca, en fallo recaído en causa crimen Rol N° 138/14, de 26 de enero de 2015.

4. **NO CONDENAR** en costas a la parte denunciada y demandada civil por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Notifíquese en forma legal, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496 y archívese en su oportunidad.

Resolvió doña **CARLA CARRERA MADRID**, Jueza Letrada Subrogante.

Autorizó doña, **MARGARITA ASTUDILLO LASTRA**, Secretaria Subrogante.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca JUZGADO POLICIA LOCAL TA
6 Norte 874 presente es copia fiel de su original.



07 AGO 2019

TALCA, de de



Talca, cuatro de junio de dos mil diecinueve.-

Atendido el estado procesal de autos, no existiendo trámites pendientes, ARCHÍVESE la presente causa sin más trámites, por terminada.

ROL N° 7631-2018/JVJ

Resolvió don **WALTER BARRAMUÑO URRÁ**, Juez Letrado Titular.

Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada titular.-



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
07 AGO 2019
TALCA.....de.....de.....