

00253

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PUERTO VARAS

Servicio Nacional del Consumidor	
RECIBIDA	
FECHA:	21/08/2019
HORA:	12:03
QUIEN RECIBE:	<i>Libelli Pardo A.</i>


OFICIO N° 725-19.-

Puerto Varas, Agosto-13-2019.-

Adjunto remito sentencia, en la causa Rol N° 5.735-18, por Infracción a la Ley N° 19.496 a Gonzalo Elio Castro García y Otros, contra el BancoEstado, oficina Puerto Varas.-

DIOS GUARDE A SSA.-

POR EL JUEZ



Marcela Pardo Vera  
Secretaria Abogada

AL SEÑOR  
DIRECTOR SERNAC  
PUERTO MONTT.-

*Alente y sus de*

Puerto Varas, trece de Noviembre del año dos mil dieciocho.

**VISTOS:**



Se presenta a fojas 46 el Abogado Gonzalo Elio Castro García, en representación de **SOCIEDAD ALARCON, CASTRO, JIMENEZ Y SANTIAGO, ABOGADOS SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**, o “Defensoría Justicia Austral Ltda.”, no indica domicilio, quien interpone querrela por infracción a la Ley N° 19.496 en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, Rut 97.030.000-7, representado por Juan Cooper Alvarez, Ingeniero Comercial, ambos domiciliados en Calle Santa Rosa N° 444 de esta ciudad.

Expone que la sociedad presta servicios a la Defensoría penal Pública, la cual le paga con depósitos en la Cuenta Corriente N° 82300022339 de dicho Banco. Así, el 17 de abril de 2018 apareció el respectivo depósito en la mencionada cuenta, por la suma de doce millones de pesos, y al momento de querer efectuar transferencias de los sueldos de su personal y socios, apareció en su página un aviso que indica que debía instalar un software de seguridad, sin el cual no podría acceder a la cuenta Corriente. Luego apareció en pantalla el número del dispositivo que el Banco les entregaba para autorizar las transferencias, el cual debía ingresar, siguiendo las instrucciones.

Dado que esto demoró como una hora sin que acabara de descargarse el archivo indicado, llamo al banco, y le respondieron que el software no existía y que

probablemente haya sido víctima de un fraude. Luego le indicaron que aparecían tres transferencias por un total de \$11.900.000, quedando \$100.000 en la cuenta, en circunstancias que él no había efectuado ninguna transferencia. Le indican los montos de transferencias, destinatarios y números de cuentas.

Efectuado el reclamo, el Banco advierte que no se hace responsable, por cuanto en las transferencias se emplearon elementos que son de exclusiva tenencia y responsabilidad del titular de la cuenta.

Culpa al Banco de infracción a los artículos 3, 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

En el Primer Otrosí demanda al Banco por la suma sustraída, \$11.9000.000., más \$5.000.000 por daño moral, y eventuales gastos inherentes al suceso.

Acompaña de fojas 8 a 45 las siguientes copias: de reclamo al Banco querellado, denuncia a Fiscalía, respuesta del Banco al reclamo, Contrato de Cuenta Corriente, contrato de afiliación al sistema de tarjeta de débito, contrato de prestación de servicios 24 horas, respuesta del Sernac a consulta, pantallazo de 17 de abril en que aparece la imagen que se introdujo en la página de la actora, copia de reciente sentencia de la Excma Corte Suprema, pantallazo del Banco advirtiendo que no disponibiliza software de seguridad para descargar del sitio web. Además, cartola de la Cuenta Corriente, y comprobante de las tres transferencias que se dicen fraudulentas.

A fojas 76 y siguientes rola contestación escrita en la



cual la querellada se limita a asegurar que las tres transferencias objetas se efectuaron correctamente, con empleo de la calve internet y de la clave dinámica, y advierte que no se aplica el artículo 23 de la Ley N° 19.496 por cuanto el Banco no ha obrado con negligencia. Tampoco hay responsabilidad civil por cuanto no ha habido extracción de fondos vulnerando los sistemas de seguridad, sino que por el empleo por el propio cliente de las claves del caso.



A fojas 79 se realiza el comparendo, en el cual se acompaña el escrito de contestación, se llama a conciliación sin resultado, y se recibe la causa a prueba.

A fojas 83 absuelve posiciones por el Banco, Ignacio Enrique Schnettler Zarate, conforme al pliego agregado a fojas 80, que había sido dirigido originalmente al arriba mencionado Cooper.

No se citó a oír sentencia por no ser trámite exigido en esta clase de juicios.

**CONSIDERANDO:**

**I. EN CUANTO AL FONDO.**

1.- Que la cuestión básica debatida en esta causa consiste en que un cliente cuentacorrentista del Banco del Estado de Chile ingresó a su página con el objeto de efectuar transferencias de dinero a terceros, y en dicha página apareció un aviso indicando que previamente debía instalar obligatoriamente un software de seguridad, que debía esperar sin usar el teclado o el ratón, posteriormente apareció el número de dispositivo para autorizar transferencias, y en //

definitiva todo era un engaño, y se constató que se efectuaron tres transferencias a terceros desconocidos.

2.- Que el Banco querellado se excepciona aduciendo que las tres transferencias fueron efectuadas sin errores, con las claves correctas, por consiguiente no hubo negligencia de su parte.

3.- Que, sin embargo, el querellado nada explica acerca de lo que efectivamente ocurrió, y nada dice de la intervención de terceros en la página del cliente, como se ve del documento agregado a fojas 29, que claramente muestra un aviso que resultó no ser emitido por el Banco, y denotando la consiguiente intervención ilícita de un tercero.

4.- Que el artículo 12 de la Ley N° 19.496 prescribe que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere convenido con el consumidor la prestación del bien o servicio.

A su vez, el contrato de Cuenta Corriente suscrito entre las partes, que rola a fojas 13 y siguientes, señala en su cláusula primera que la Cuenta Corriente pactada se regirá por las estipulaciones que en el mismo instrumento se expresan, y en lo no previsto en ellas, entre otras normas que se señalan, "por las normas emitidas por la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras de Chile".

5.- Que, por otra parte, en la recopilación actualizada de normas establecida por dicha Superintendencia, y que se encuentra en su página web, en su punto 4.2 se establece que los Bancos deberán contar con sistemas o



procedimientos para detectar las operaciones con patrones de fraudes, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener patrones conocidos de los fraudes y de comportamientos que no estén asociados al cliente.

6.- Que, por lo que se ve, el Banco querellado o no cuenta con los sistemas o procedimientos adecuados, o estos quedaron obsoletos. Sea como fuere, lo concreto es que al ingresar terceros a la página del Banco y consumir un fraude, dicho Banco no está cumpliendo cabalmente con el mencionado instructivo, por consiguiente, con la obligación que le impone la cláusula primera del aludido contrato de Cuenta Corriente, y por ende, ha infringido lo dispuesto en el mencionado artículo 12 de la Ley N° 19.496.



7.- Que el banco ha aducido que el artículo 23 de la Ley ya mencionada, invocado por el actor, exige que para establecer la responsabilidad del proveedor cualquier incumplimiento debe haber sido con negligencia, lo que no habría ocurrido.

8.- Que tal argumento no es relevante, por cuanto en este caso la norma infringida no es el artículo 23, sino que el artículo 12, como se ha concluido más arriba, y que es más específico y aplicable al contrato de autos.

## II. EN CUANTO A LA DEMANDA.

9.- Que, Establecida la responsabilidad contravencional de la querellada, queda también asentada su responsabilidad civil.

10.- Que, al respecto, el Banco demandado aduce que no ha incurrido en infracción a la Ley de Protección al Consumidor,

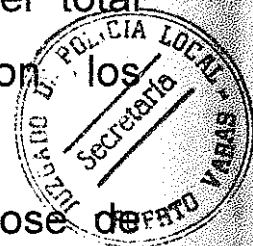
por lo que mal podría ser acogida la demanda. Este argumento debe ser desestimado, toda vez que, como se ha concluido precedentes, el demandado si incurrió en infracción, concretamente al artículo 12 de la mencionada Ley, que es clara y específicamente aplicable respecto del contrato pactado entre las partes.

11.- que, primeramente, se demanda la suma de \$11.900.000, que es la que fue sustraída ilícitamente de la Cuenta Corriente del actor. Cabe acoger la demanda en este punto, por cuanto el propio Banco ha reconocido la efectividad de las tres transferencias que suman el total demandado, las que además se acreditan con los comprobantes de transferencia de fojas 43, 44 y 45.

12.- Que al respecto el actor destaca que tratándose de cosas fungibles, como es el dinero, el depositario, es decir, el Banco en este caso, debe responder por ellas, y este aduce que solo puede ser responsable si existe extracción de fondos vulnerando los sistemas del banco, pero no cuando es la propia actora la que dispuso del dinero. Pues bien, como se ha concluido más arriba, los sistemas del Banco efectivamente fueron vulnerados, de manera que debe responder por los depósitos que recibió.

13.- Que, seguidamente, se demanda una suma no especificada, consistente en los cobros, intereses, comisiones o cualquier monto asociado a productos que se hayan utilizado para conseguir fondos "para la transferencia antes aludida", y eliminación de boletines comerciales.

14.- Que debe rechazarse la demanda en este punto, tanto



interpretación podría darse a este artículo 3º, ya que de lo no habría forma de saber cuáles multas deben ser ingresadas en arcas municipales y cuáles no, a menos que la respectiva Ley expresamente lo indique, caso en el cual entonces no tendría sentido el texto del nuevo artículo 55.

Y visto, además. Lo dispuesto en los artículos 3, 12, 24, 50, 50A, 50B, 50C y 50D de la Ley N° 19.496; 1, 3, 7, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, se declara:

**PRIMERO:** Que se acoge, con costas, la querrela interpuesta a fojas 46 y siguientes, y en consecuencia, se condena a **JUAN COOPER ALVAREZ**, ya individualizado, en representación de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, como responsable de infracción al artículo 12 de la referida Ley N° 19.496 en la forma arriba relatada, al pago de una multa en pesos a beneficio municipal equivalente a veinte Unidades Tributarias Mensuales.

**SEGUNDO:** Que se acoge, sin costas por no haber sido solicitadas, la demanda interpuesta a fojas 46 y siguientes Primer Otrosí por Sociedad Alarcón, Castro, Jiménez y Santiago, Abogados, Sociedad de Responsabilidad Limitada, solamente en cuanto se condena al demandado **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** a pagar a la actora la suma de once millones novecientos mil pesos (\$11.900.000.-).

**TERCERO:** Que dicha suma se pagará reajustada en la forma establecida por el artículo 27 de la Ley N° 19.496, y sobre la suma así reajustada y por el mismo periodo de tiempo, se aplicará el interés corriente para operaciones reajustables.



A large, handwritten mark or signature in the bottom left corner of the page, consisting of a large loop and a diagonal stroke.



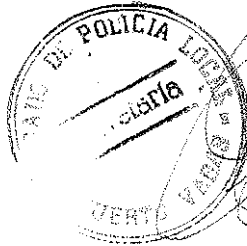
CUARTO: Que no ha lugar a la demanda en todo lo no estipulado precedentemente.

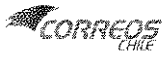
Si no pagare la multa impuesta en el plazo legal, se aplicará lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 18.287

Anótese, notifíqueseles.

N° 25  
13/08/19

Dictó el Juez Titular, Don **FERNANDO YERMANY LUCKEHEIDE**



**DOE DOCUMENTO EXPRESS**

Declaro que el contenido de los envíos no contiene ningún tipo de mercancía peligrosa ni prohibida; que conozco la normativa que regula el transporte de éstas, así como las sanciones asociadas a la infracción de la ley y sus reglamentos. Además, declaro conocer las condiciones del servicio referidas a las limitaciones e indemnizaciones por destrucción, avería o despojo que se encuentran publicadas en el sitio web [www.correos.cl](http://www.correos.cl)

Nombre: JUZGADO POLIC

**Origen:**  
**Razón Social:** JUZGADO POLICIA LOCAL

**REMITENTE**

Nombre: JUZGADO POLICIA LOCAL  
 Dirección: C SAN JOSE 242, PISO 2  
 Comuna: PUERTO VARAS  
 País: CHILE  
 Cód. Postal: 5550526  
 Teléfono: 652361346

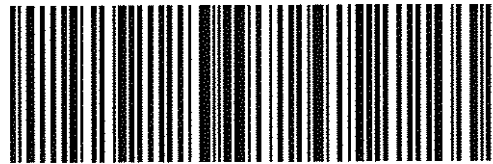
Desc. de contenido:  
 N° Factura / Boleta:  
 Reembolso: \$0.0      P. Dest: \$0.0      Tarifa: \$0

**Código Cliente:** 524281  
**R.U.T. Cliente:** 69220200-7

**Guía Electrónica**  
**20/08/2019 14:26**

**DESTINATARIO**

Nombre: DIRECTOR DE SERNAC  
 Dirección: PUERTO MONTT  
 Comuna: PUERTO MONTT  
 País: CHILE  
 Cód. Postal: 5500000  
 Teléfono:



02555000007999070195203001

Referencia: OFICIO 725  
 Factura Ref:  
 Observaciones:

Peso(g): 0.0	Volumen 0.0	
Encaminamiento 0-25-5500000-7	N° Envío <b>9990 - 70.195.203</b>	Bulto(s) <b>001-001</b>

Rut y Firma

Servicio a Clientes  
 600 9502020  
[www.correos.cl](http://www.correos.cl)

**SDP**      **PLANTA DESTINO**  
**PUERTO MONTT**

**SUCURSAL DESTINO**

**CDP / CUARTEL**

## **Puerto Montt, veintiocho de mayo de dos mil diecinueve.**

### Visto:

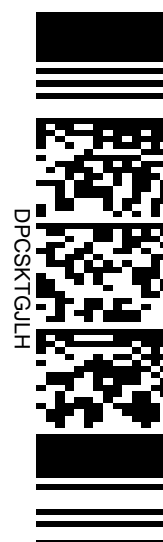
Se reproduce la sentencia apelada con excepción de sus considerandos décimo octavo que se eliminan y se tiene en su lugar y además presente:

1º) Que en autos sobre infracción a la ley de protección de derechos del consumidor el Juzgado de Policía Local de Puerto Varas, junto con acoger la querrela infraccional y la demanda civil, ha condenado al proveedor al pago de una multa a beneficio municipal de conformidad a lo preceptuado en el artículo 55 de la Ley N°15.231, en su actual redacción, invocando como fundamento la derogación tácita de lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley N°19.496.

2º) Que si bien la reforma a la Ley N°15.231 señala que todas las multas que se impongan por los Juzgados de Policía Local en el ámbito de los procedimientos sometidos a su competencia, serán a beneficio de la Municipalidad en que éstos funcionan, lo cierto es que dicha disposición no tiene la aptitud normativa para derogar lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley N°19.496, porque no se ha señalado expresamente por el legislador y que tampoco se puede privar de eficacia normativa a este último precepto por vía interpretativa, porque si bien la primera regla referida es posterior a la segunda, aquella ha de primar por aplicación del principio de especialidad.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 32 y 35 de la Ley N°18.287; artículo 55 de la Ley N°15.231 y artículo 61 de la Ley N°19.946, se declara:

Que se confirma en lo apelado la sentencia en alzada, de fecha trece de noviembre de dos mil dieciocho, dictada por el Juez del Juzgado de Policía Local de Puerto Varas, don Fernando Yermany, con declaración que la multa impuesta al querrellado en sede infraccional, deberá enterarse a beneficio fiscal.



Redacción a cargo del Presidente, don Jorge Pizarro Astudillo.

Regístrese, devuélvase y archívese en su oportunidad.

**Rol Policía Local N°190-2018**



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Puerto Montt integrada por Ministro Presidente Jorge Pizarro A., Ministra Gladys Ivonne Avendaño G. y Abogado Integrante Mauricio Antonio Cardenas G. Puerto Montt, veintiocho de mayo de dos mil diecinueve.

En Puerto Montt, a veintiocho de mayo de dos mil diecinueve, 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 07 de abril de 2019, 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 restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.