

**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**

**CURICÓ**



**Rol N° 3627-18 MR.**

**Curicó, veintiuno de diciembre del año dos mil dieciocho.**

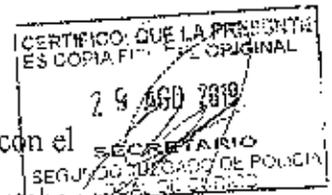
**VISTOS:**

A fojas 1 y siguientes, **NELSON ISIDRO VILLAGRÁN FUENTES**, cédula nacional de identidad Nro. **5.038.520-5**, de ocupación **ADMINISTRADOR PREDIAL**, domiciliado en **pasaje España N° 896, de la ciudad de Curicó**, viene en deducir Denuncia Infraccional a la Ley N° 19.496, en contra de **BANCO DE CHILE** representada legalmente por don **PABLO DEL CAMPO** (según consta a fojas 37 y siguientes, por don **ROMAN PATRICIO PIÑEIRO SAAVEDRA**), cuya profesión ignora, ambos domiciliados en **Estado Nro. 390 de la ciudad de Curicó**, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus artículos, 3 letra d), c), 12 y 23, todo ello en razón de las consideraciones de hecho y de derecho que expone.

Indica que en el mes de diciembre del año 2017, fue objeto de transferencias fraudulentas desde su cuenta corriente del Banco de Chile, sucursal Curicó, (fecha de cargo en cuenta corriente 18/12/2017). Estos movimientos incluyeron a la línea de crédito asociada a dicha cuenta.

Refiere que al ingresar vía internet a su cuenta corriente del Banco de Chile, para efectuar unas transferencias, se percató de que esta se encontraba bloqueada, "debido a un error detectado por el Banco" y que para acceder a ella habían dos opciones: Recuperar la clave o solicitar una nueva en las oficinas del Banco. Así el denunciante, afirma que como debía efectuar las transacciones, optó por la primera alternativa, para lo cual tuvo que ingresar una clave, lo cual hizo e inmediatamente la página apareció desbloqueada.

Con posterioridad, al hacer ingreso a su cuenta, con sorpresa este se habría percatado de que no tenía los recursos necesarios para transferir, ya que, se habían efectuado unas transferencias a la oficina central de Servipag. En efecto, eran tres transacciones no realizadas por el suscrito: 2 de ellas por un monto de dos millones novecientos mil cuatrocientos cincuenta y seis pesos (**\$2.900.456.**) cada una y la tercera por un millón cuatrocientos cincuenta y seis pesos (**\$1.000.456**), lo que hace un total de seis millones ochocientos un mil trescientos sesenta y ocho pesos (**\$6.801.368**). Agrega que como su cuenta corriente no alcanzaba a cubrir dicho monto, ya que tenía un saldo disponible de aproximadamente un millón trescientos mil (**\$1.300.000**), la mayor cantidad de los recursos defraudados se traspasaron desde la línea de crédito autorizada por el Banco.



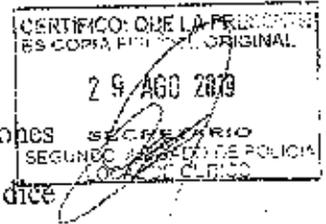
Indica el denunciante que, debido a lo anterior, se comunicó inmediatamente con el Banco (unidad de servicio al cliente) para hacer presente la grave situación que el afectaba, en dicha oportunidad se le indicó los pasos a seguir, los que inició prontamente, enviando al día siguiente los antecedentes solicitados por la Unidad de Objeciones del Banco de Chile, además de efectuar la denuncia correspondiente en la Policía de Investigaciones de Chile, sucursal Curicó. Afirma que a partir de esa fecha, se mantuvo en permanente contacto con personas del Banco de Chile, sucursal Curicó, para intentar una respuesta de esa institución. Dentro de los requerimientos al Banco, solicitó se le indicara la manera o el procedimiento utilizado para efectuar las transacciones fraudulentas y el destino de esos dineros, según el denunciante, hasta la fecha, aún no ha tenido una respuesta.

Así mismo, relata que recién con fecha 20 de marzo de 2018, tuvo una respuesta oficial del Banco, en la cual se le indicó que habían constatado que las transacciones referidas, se habían efectuado en línea, desde su sitio privado de internet, para lo que se requería una clave secreta, que era de su exclusiva responsabilidad y por lo tanto, no se acogía la devolución de los montos reclamados.

El denunciante reconoce que por un engaño, fue inducido a entregar una clave que es de su responsabilidad, sin embargo, hace presente que él, solo entregó una clave digipass, por lo tanto y teniendo en cuenta cómo funciona el sistema online del Banco, con ella solo se podría realizar una transferencia y no tres transacciones diferentes, con códigos distintos (número de comprobante e ID de transacción). Esto, indica, que lo ha podido comprobar personalmente cuando ha efectuado dos o más transacciones continuas, ya que, en cada oportunidad se le ha solicitado una clave digipass distinta. Respecto de lo anterior, indica que en la perspectiva de un sistema de seguridad, no es aceptable que con una clave digipass (dispositivo dinámico) se puedan realizar varias transacciones, agregando, que la ocurrencia de un hecho de esta naturaleza, induce a pensar que el sistema de transacciones online del Banco, ha presentado serios problemas de vulnerabilidad y que al parecer el Banco de Chile, no ha estado ajeno a problemas de esta índole. Por otra parte, el monto transferido en las 3 transacciones, supera el máximo permitido para transferir en un día (desde cuentas corrientes personales).

Finalmente, el denunciante expone que él cree que una institución bancaria, que tienen el deber de extremar el resguardo de los recursos depositados en sus cuentas, no puede desvincularse de la responsabilidad que tiene en un evento fraudulento, como el planteado en los párrafos anteriores.

En resumen, considera que el Banco de Chile, debe hacerse responsable de los dineros sacados fraudulentamente en la segunda y tercera transacción (ID de transacción



E107171253611063 y E107171253611265, respectivamente), por un monto de tres millones novecientos mil novecientos doce pesos (\$3.900.912.), por su parte, el denunciado dice asumir su cuota de responsabilidad en el "engaño virtual" de la primera transacciones (ID de transacción E107171253610919).

En cuanto al derecho, transcribe el artículo 3° de la Ley 19.496, letras d) y e), el artículo 12 y artículo 23 del mismo cuerpo legal, indicando que en la especie, la conducta del proveedor ha significado una infracción a los artículos 3 letras d), e), 12 y 23, recientemente señalados, puesto que ha incumplido los términos acordados por ambas partes, efectuando pagos improcedentes.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, disposiciones legales citadas y artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional, en contra de **BANCO DE CHILE**, y su representante ya individualizados, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

En el Primer Otrosí de su presentación, viene en deducir Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de **BANCO DE CHILE** representada legalmente por don **PABLO DEL CAMPO** (según consta a fojas 37 y siguientes, por don **ROMAN PATRICIO PIÑEIRO SAAVEDRA**), cuya profesión ignora, ambos domiciliados en Estado Nro. 390 en la ciudad de Curicó, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 y siguientes de la Ley 19.496, fundada en los antecedentes de hecho y el derecho que expone.

Indica que en cuanto a los hechos fundantes de su demanda, da por expresa e íntegramente reproducidos los señalados en lo principal de su presentación. Agrega que los hechos referidos constituyen una infracción a la Ley 19.496, y además le han causado considerable perjuicio, toda vez que le han sustraído fraudulentamente seis millones ochocientos un mil trescientos sesenta y ocho pesos (\$6.801.368) desde su cuenta bancaria, a esto se suma que ha tenido que pagar intereses por la utilización de la línea de crédito, para pagar el monto defraudado, al no tener saldo disponible, más los pagos de intereses por un crédito de consumo que tuvo que solicitar a fin de pagar el total de la línea de crédito, más las molestias, preocupaciones y tiempo asociados al fraude.

Señala que de esta forma, atendido lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la citada Ley, le asiste el derecho a exigir a la demandada la reparación de los perjuicios sufridos ya expresados, tanto materiales como morales, a través de la debida indemnización de los mismos, que avalúa en las siguientes cantidades, como daño patrimonial: **\$3.900.912 (tres millones novecientos mil novecientos doce pesos)** y como daño moral: **\$3.000.000 (tres millones de pesos)** o lo que en justicia y equidad se determine, por las molestias ocasionadas,



y el disgusto provocado por la infracción del demandado, especialmente por tener que concurrir a Servicios Públicos y al Tribunal, a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos, etc., que constituyen trámites y molestias que no debió soportar, de no haberse producido la infracción que demanda. Agrega que, en consecuencia, el monto total de la indemnización de perjuicios que por este acto demanda, asciende a la cantidad de \$ 6.900.912 (seis millones novecientos mil novecientos doce pesos). En cuanto al derecho, indica que las normas infringidas que fundamentan esta demanda, fueron debidamente citadas en la denuncia infraccional contenida en lo principal de su presentación, las que da por expresamente reproducidas.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas, solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO DE CHILE**, ya individualizado, por la cantidad de \$ 6.900.912 (seis millones novecientos mil novecientos doce pesos), acogerla en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

En el Segundo Otrosí de su presentación solicita tener por acompañados en parte de prueba, y bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: Carta de objeción cargo en cuenta corriente (Banco de Chile); Certificado de denuncia en Policía de Investigaciones de Chile, Oficina de Curicó; Listado de movimientos moneda nacional del Banco de Chile; Carta respuesta del Banco de Chile al interesado; Referencia R2018G2176042 de Sernac a Banco de Chile; Formulario único de atención de público (Sernac); Respuesta Banco de Chile a Sernac y Publicaciones sobre detección de fallas en transacciones online del Banco de Chile, documentos que rolan de fojas 7 a 23.

A fojas 24, consta proveído de Denuncia Infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios fijando comparendo de conciliación, contestación y prueba para el día lunes 03 de septiembre de 2018 a las 10:00 horas.

A fojas 31, rola notificación por cédula al representante de Banco de Chile, realizada con fecha 17 de julio de 2018, a las 10:49 hrs.

A fojas 34, rola notificación por cédula al denunciante y demandante civil, don Nelson Isidro Villagrán Fuentes, realizada con fecha 17 de julio de 2018, a las 15:45 hrs.

A fojas 37, comparece en representación según acredita del Banco de Chile don **ROMÁN PATRICIO PIÑEIRO SAAVEDRA** quien presentó Patrocinio y Poder, designando como abogada patrocinante y confiriendo poder a doña **JIMENA CAROLINA NOVOA RAMÍREZ**, cédula nacional de identidad N° 16.899.449-4, domiciliada en calle Carmen N° 752, oficina 404, Curicó, acompañando copia simple de escritura repertorio N°



257, de fecha 7 de febrero de 1994, contando autorización del poder conferido con fecha 27 de julio de 2018, ante el Secretario Letrado Titular de este Tribunal.

A fojas 44, consta resolución de presentación de fojas 37, de la denunciada y demandada civil, teniéndose presente el Patrocinio y Poder y por acompañado el documento señalado anteriormente.

A fojas 74, se dio inicio al comparendo de estilo, el cual contó con la comparecencia de ambas partes, donde el denunciante y demandante civil ratificó la denuncia y demanda civil de fojas 1 y siguientes, en todas sus partes, a través de don **IGNACIO VILLAGRAN RIVAS**. Acto seguido la denunciada y demandada, a través de su abogada, acompañó minuta de contestación, la que solicitó se tuviera como parte integrante de la audiencia. En su presentación rolante a fojas 48 y siguientes, la denunciada y demandada vino en conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 b) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 18.287, en contestar la denuncia infraccional interpuesta por el Sr. **NELSON ISIDRO VILLAGRÁN FUENTES**, ya individualizado en autos, en contra del Banco de Chile, en la que se le imputa de acuerdo a presentación de fecha 29 de junio de 2018 a la institución la circunstancia de haber infringido los artículos 3 letra d) y e), 12 y 23 todos de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores.

Argumenta que el denunciante funda su querrela, en que su representada habría cometido una infracción a dichos artículos de la Ley referida, actuando con negligencia en la prestación del servicio bancario, lo que no es efectivo, por lo que la querrela y demanda deberán ser rechazadas, con costas, por las siguientes consideraciones:

Como se dijo, el demandante funda su querrela en que la denunciada habría cometido infracciones a la Ley del consumidor, actuando con negligencia e infringiendo deberes de seguridad y de reparación.

Como primera cuestión señala que el BANCO DE CHILE niega todos y cada uno de los hechos en que el denunciante funda su acción, salvo en lo que expresamente se indique lo contrario, por lo que corresponderá precisamente al denunciante acreditarlos, conforme al artículo 1.689 de Código civil.

Efectuadas las consideraciones precedentes, manifiesta las siguientes alegaciones, excepciones y defensas.

**I.- Inexistencia de infracción a los artículos 3º letra d), 12 y 23 inciso 1º de la Ley 19.496 imputadas al Banco de Chile, al respecto la denunciada expone que:**



El denunciante funda su reclamo, en que el Banco de Chile habría cometido una infracción a los artículos los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 inciso 1o de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, con ocasión de haber actuado negligentemente en la prestación del servicio bancario.

I.- Alega el denunciante que, el día 18 de diciembre de 2017. Habría sido objeto de transferencias electrónicas fraudulentas. En efecto indica que al ingresar a su cuenta o banca en línea, se habría percatado de tres transacciones o trasferencias electrónicas que nunca haber efectuado.

El demandante reconoce expresamente en su demanda que "al ingresar a internet a su cuenta corriente del Banco de Chile para efectuar unas transferencias, se percata de que se encuentra bloqueada debido a un error detectado por el banco. Para acceder a ella había dos opciones: recuperar la clave o solicitar una nueva en las oficinas del banco, como tenía que efectuar las transacciones optó por la primera alternativa para lo cual tenía que ingresar una clave lo que hice e inmediatamente aparece desbloqueada la página.

Indica haber sido defraudado en la suma de \$6.801.368, los que habrían sido utilizados para Pagos vía Servipag.

II.- Refiere haber efectuado objeción a los cargos, vía telefónica el mismo día 18 de diciembre de 2018 [sic], el que quedó registrado bajo el número de requerimiento 1.21557102777 ingresado el 19 de diciembre de 2017, el que fue resuelto en su oportunidad por la entidad bancaria.

Pues bien, respecto de los hechos denunciados, la abogada representante reitera que el BANCO DE CHILE, no ha cometido infracción alguna a las normas del Consumo, señalando seguidamente lo siguiente:

1.- Don NELSON ISIDRO VILLAGRAN FUENTES, es titular en el Banco de Chile, de la cuenta corriente N°212-0326704.

2.- De acuerdo al mérito de Listado de Movimiento del mes de diciembre de 2017, figura con fecha 18 de diciembre de 2017, tres transferencias electrónicas: la primera de ellas por la suma de \$2.900.456, la segunda por \$2.900.456 y la tercera por \$1.000.456, todas ellas relacionadas a la Glosa "Pago Servipag.com", y en consecuencia en la misma fecha un abono desde su línea de crédito por \$5.528.566.



3.- De acuerdo a los registros que obran en el Banco, el día 18 de diciembre de 2017, a las 22:50 horas, el cliente se contactó con el banco a través del canal Fonobank, e indicó que tenía tres cargos en Servipag que no reconoce. En dicha oportunidad la ejecutiva le sugirió efectuar el bloqueo de su clave de internet y de su dispositivo digipass, de tarjeta de débito y de crédito, y que podía solicitar productos al día siguiente en la sucursal más cercana.

En dicha oportunidad el cliente habría informado que tenía que hacer unas transferencias y que la "página le decía que la cuenta estaba bloqueada y que le daba la opción de reactivarla, el cliente lo hizo y el sistema le hacía unas preguntas que él contestó y se reactivó y pudo ver estos movimientos

4.- El día 19 de diciembre de 2018 [sic] se levantó la objeción número 1- 21557102777 que establece:

*Desconoce TEF LA PAGINA ESTABA BLOQUEADA*

*CTA 2120326704*

*18/12/2017 PAGO EN SERVIPAG.COM OFICINA CENTRAL 1.000.456*

*18/12/2017 PAGO EN SERVIPAG.COM OFICINA CENTRAL 2.900.456*

*18/12/2017 PAGO EN SERVIPAG.COM OFICINA CENTRAL 2.900.456*

*FONO 981392092*

*MAIL nvillagran@tie.cl*

El requerimiento pasó por diversas etapas de investigación interna del Banco, determinándose finalmente con fecha 8/01/2018 como resultado que:

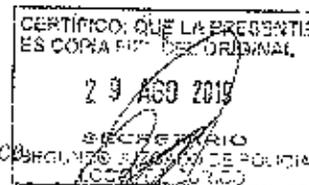
*"Nos contactamos con usted para informar sobre su requerimiento, en el cual nos indica desconoce TEF efectuada el día 18/12/2017 por 03 TX por un monto de \$6.801.368*

*Al respecto le informamos que revisada la situación planteada y evaluados los antecedentes, la transacción objetada, fueron realizadas con cuenta corriente n°2120326704/ la cual cuenta con ingreso de clave secreta y digipass. Importante es mencionar que esta clave de seguridad para acceso a internet solo es conocida por el usuario titular.*

*De acuerdo a lo anterior, no corresponde proceder a la restitución del cargo mencionado"*

5.- Con fecha 20 de marzo de 2018, se envió al cliente carta de respuesta del siguiente tenor:

*Señor Nelson Villagrán*



Junto con saludarle, tomamos contacto con usted en atención a objeción presentada que dice relación con tres pagos electrónicos, efectuados con cargo a su cuenta corriente terminada en los dígitos 6704, de acuerdo al siguiente detalle:

Fecha	Hora	Monto \$	Comercio
18/12/2017	19:09:20	\$2.900.456	Servipag.Com
18/12/2017	19:11:34	\$2.900.456	Servipag.Com
18/12/2017	19:13:50	\$1.000.456	Servipag.Com

Realizados los análisis correspondientes, se ha constatado que dichas transacciones fueron realizadas en línea desde su sitio privado de internet, para lo que se requiere el ingreso de su RUT y clave secreta, cuyo conocimiento, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad del cliente, para luego ingresar una clave de alta seguridad generada por el dispositivo digipass

Es importante señalar que nuestra institución, en su permanente preocupación por la seguridad de nuestros clientes, ha advertido sobre precauciones a tomar en cuenta ante la recepción de correos electrónicos, accesos remotos, y/o llamadas telefónicas en las que se soliciten antecedentes personales, claves bancarias y de alta seguridad, disponiendo del teléfono (600)6373737, donde podrá informarse o denunciar tal situación.

6.- Presentado un requerimiento ante el SERNAC; con fecha 10 de abril de 2018, se entregó la siguiente respuesta:

A través del presente, damos respuesta a la presentación interpuesta ante este organismo por el Sr. Nelson Isidro Villagrán Fuentes en atención a objeción de tres cargos reflejados en su cuenta corriente.

Sobre el particular podemos señalar que, revisados los antecedentes, hemos informado al señor Villagrán Fuentes a través de carta que no hemos acogido su solicitud toda vez que para efectuar este tipo de transacciones, se requiere necesariamente de la utilización de su clave personal más el código Digipass, cuyo conocimiento, uso, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad del cliente.

7.- Cabe hacer presente que el cliente reconoce expresamente su responsabilidad en los hechos al finalizar su demanda indicando: **"reconociendo que por un engaño fui inducido a entregar una clave que es de mi responsabilidad,** hago presente que solamente entregué una clave".

CERTIFICADO QUE LA PRESENTA  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
29 JUN 2018  
SECRETARÍA  
SEGUNDA DIVISIÓN DE FOLIOS  
N.º 10.000.000

8.- De lo expuesto se desprende que, a diferencia de lo que opina el consumidor, que la causa basal de la apropiación de dinero por parte de terceros, tiene directa relación con la aportación por parte de propia cliente, de sus datos personales y únicos, a terceros ajenos a la entidad demandada; pero en ningún caso lo sucedido obedece a posible actuar negligente del Banco.

Tal como se expresó la institución ha estado informando reiteradamente a sus titulares a través de nuestra página Web, a cerca de las medidas de seguridad necesarias para evitar ser víctimas de Pharming o Phishing, esta última, una práctica fraudulenta que permite obtener información confidencial (como una clave o contraseña) de un sitio web, mediante un correo u otro método, es decir, la persona defraudada ingresa sus claves de acceso en un sitio falso.

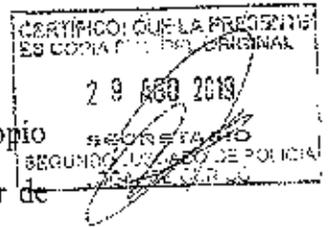
Además de aquello, ha puesto a disposición de manera gratuita a los clientes de la aplicación Trusteer Rapport, software número uno en seguridad para la banca online, el cual es gratuito y permite detectar si el sitio al que se ha ingresado, es efectivamente [www.bancochile.cl](http://www.bancochile.cl). Sin embargo, el cliente no tenía activada dicha aplicación a la fecha del cargo objetado.

En mérito de todo lo expuesto, y las probanzas que se rendirán al efecto, en la especie la entidad denunciada afirma que la institución bancaria no ha cometido la infracción denunciada, pues si bien, fueron rechazadas las objeciones de cargos que efectúa el cliente, siempre y en todo caso, el Banco demandado, le ha prestado un servicio seguro y diligente.

Agrega además que los motivos de fondo para no acoger la petición del consumidor, se basan fundamentalmente en que las transacciones objetadas por aquella, se realizaron utilizando FACTORES DE AUTENTIFICACION DE GENERACION (claves fijas) Y DINAMICOS, otorgados por el propio cliente, quien es el único responsable por la utilización de los mismos.

Como consecuencia de lo anterior las claves secretas, su utilización, conocimiento, resguardo y confidencialidad son de la exclusiva responsabilidad de su titular. Por ello es que no existe infracción a las normas de seguridad por parte del banco.

En cuanto al derecho, en concordancia con lo señalado en el párrafo anterior, y sin perjuicio de lo expuesto en el consumidor, la denunciada señala que es evidente que no existe infracción alguna al artículo 3º letra d), pues claramente aquella norma se refiere a la seguridad personal (física, salud, medio ambiental, etc.) y no a intentar evitar eventuales fraudes y/o delitos.



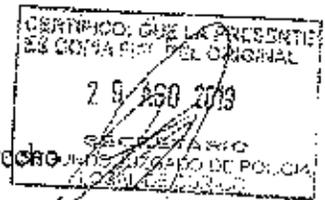
A todo lo anterior se debe adicionar el deber de evitar riesgos que pesa sobre el propio consumidor conforme la misma norma citada por la querelante (debiendo resguardar de forma adecuada sus claves secretas).

En lo que respecta al artículo 12 de la Ley 19496, señala el Banco de Chile, que tampoco ha sido infringido de manera alguna, pues, conforme se ha expresado latamente en los párrafos anteriores, los términos del contrato no han sido infraccionados por dicha parte, por lo que, el denunciante no resultó afectado con el obrar de su representada, sino eventualmente de otros terceros, que ninguna relación tienen con el contrato que une a las partes de este juicio. La eventual actuación de terceros en este caso, interferiría directamente en la concatenación de hechos y darían como resultado la apropiación indebida de los dineros por parte de terceros, sin mediación alguna del Banco demandado; y tampoco respecto del artículo 23 de la Ley 19496, 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 (en el caso de la especie artículos citados vulnerados en la querrela), resulta indispensable que concurren dos requisitos copulativos, esto es (\*)actuar con negligencia y (\*\*)causar menoscabo al consumidor.

Así, la denunciada señala que en el caso que nos ocupa, lejos de cumplirse dichos requisitos, su parte ha obrado con diligencia y cuidado, lo que se ha manifestado en GESTIONES DE TIPO PREVENTIVAS las que se traducen en información constante al cliente respecto de medidas de seguridad a adoptar, puesta a disposición de medios tecnológicos que aumenten su seguridad entre los que se cuentan, las claves diggipas, las claves dinámicas enviadas a su teléfono, y las software o aplicaciones de resguardo, que el cliente no adoptó.

En consecuencia, no sería efectivo que su representada haya infraccionado las normas mencionadas por el denunciante, pues obró conforme a los procedimientos establecidos en nuestro ordenamiento jurídico, razón por la cual, no ha cometido algún tipo de infracción a lo establecido en la Ley de Protección a los derechos de los Consumidores, ni a ninguna otra disposición legal ni contractual, por lo que la denuncia, carecería de todo fundamento legal, debiendo ser rechazada en su integridad, con expresa condena en costas.

A fojas 54, en el Otrosí de la presentación del Banco de Chile, de fecha 3 de septiembre de 2018, se contesta la demanda civil interpuesta en su contra en presentación de fecha 29 de junio de 2018, solicitando se rechace esta, en todas sus partes y con expresa



condenación en costas, de acuerdo a la exposición de los hechos y consideraciones de derecho y excepciones, alegaciones y defensas que se exponen a continuación.

Como primera cuestión se señala que el Banco de Chile niega todos y cada uno de los hechos que el demandante invoca como fundamento de su acción, por lo que corresponderá al actor acreditarlos, conforme al artículo 1.698 del Código Civil.

Adicionalmente opone las siguientes excepciones, alegaciones y defensas.

**1. Inexistencia de infracciones imputadas en la querrela.**

Al respecto reproduce íntegramente las consideraciones de hecho y las excepciones, alegaciones y defensas vertidas en lo principal de su escrito, las que se opusieron en contra de la denuncia de autos. Agregando que por consiguiente, de ser rechazada dicha acción sancionatoria habrá de ser rechazada igualmente la demanda que se contesta.

**2. Inexistencia de los perjuicios.**

Sostiene que el demandante que de los hechos que describe en su demanda le han causado perjuicios respecto de los que el Banco de Chile se encuentra obligado a indemnizar, fijando éstos en la suma de \$6.900.912 que se descompone en daño patrimonial por \$3.900.912 y daño moral por \$3.000.000. Pues bien, al respecto en su defensa expresamente controvierte la existencia de dichos perjuicios, tanto respecto del daño patrimonial como del daño moral. En relación a ello, se expresa por la denunciada que el actor deberá probar por los medios legales la existencia de los Perjuicios que alega y el monto de los mismos.

A este respecto expresa que uno de los presupuestos de la presente acción de indemnización de perjuicios es precisamente la EXISTENCIA DEL DAÑO. En efecto, la Excm. Corte Suprema ha fallado reiteradamente que, aunque de toda conducta dañosa, antijurídica y reprochable nace una responsabilidad civil extracontractual, la procedencia de los perjuicios materiales debe ser acreditada y su cobro necesita fundarse en preceptos legales. (C. Suprema, 27 de Septiembre de 1968, Rev., T. 65, sec. 4a., Pag. 241). En el mismo sentido se sostiene que "la prueba del daño es esencial para su admisión judicial a los fines de resarcimiento, ya que disponer la indemnización de un daño inexistente constituiría una fuente de enriquecimiento indebido a costa de otros, enriquecimiento que la ley no tolera ni ampara". (Sr. Marcos Libedinsky en fallo de 26 de enero de 1989. Jurisprudencia al día, t. II, pág. 1031)

Señala que no bastará con señalar que se ha sufrido un daño. Agregando que el actor no le será suficiente simplemente enunciar el conjunto de perjuicios alegados. Ello no le bastará



para obtener una sentencia favorable, además deberá acreditarlo, SINO QUE DEBERÍA ACREDITAR A CABALIDAD EL HIPOTÉTICO PERJUICIO QUE HAYA SUFRIDO POR ESTE CONCEPTO Y NO DE OTRO QUE NO ESTE EN DISPUTA.

Al respecto, se ha señalado que el daño indemnizable debe reunir a lo menos los siguientes requisitos:

a) CIERTO es decir es indemnizable un daño futuro pero para eso debe ser CIERTO es decir Real, Efectivo, NO puede ser Imaginario o Teórico, como se desprende de una serie de artículos y cito a modo de ejemplo, 1437, 2314, 2315, 2318, 2319 y 2325 a 2328 del Código Civil, que hablan de un daño Inferido, Causado o Sufrido con lo cual manifiestan la necesidad de que se hayan producido las circunstancias que lo determinan.

Reiteramos que no cabe ninguna duda que el daño alegado por el actor NO CONSTITUYE UN DAÑO CIERTO, sino que es un DAÑO EVENTUAL el que de conformidad a la ley NO ES INDEMNIZABLE. En efecto, sostiene Alessandri que "un daño eventual, hipotético, fundado en suposiciones o conjeturas, por fundadas que parezcan, sea Presente o futuro, no da derecho a indemnización". (De La Responsabilidad Extracontractual en el Derecho Civil Chileno, Universitaria, 1943, pag. 217) El mismo Alessandri agrega que "tampoco lo constituye el daño que se hace derivar del hecho de que la víctima estuviese organizando una industria, porque faltaría por saber si este negocio habría llegado a realizarse y cuál habría sido la utilidad probable que habría dejado a la víctima, todo lo cual importa entrar en el terreno de las conjeturas".

b) DIRECTO esto es, que el daño debe ser consecuencia inmediata del hecho infraccional imputado, SIN NECESIDAD DE QUE INTERFIERA OTRO HECHO PARA SU OCURRENCIA (como, por ejemplo, la apropiación de las claves secretas por parte de terceros, o la ENTREGA DE ESTAS CLAVES POR EL PROPIO TITULAR, lo que eventualmente constituiría un ilícito penal no imputable al Banco de Chile).

Se agrega que el demandante pretende una indemnización por concepto de daño de sumas y que NO RELACIONA DE MODO ALGUNA CON EL HECHO QUE DENUNCIA, por lo que no sabemos de dónde emanan los hechos que ameritarían esta indemnización, y conforme hemos adelantado, sabemos que, para que un daño sea indemnizable debe ser directo, es decir debe existir una relación de causalidad directa y necesaria con la infracción o el hecho ilícito imputado.



De allí que el daño reclamado, mientras el querellante no demuestre lo contrario, no es un daño directo, por lo que, si deriva forzosa y necesariamente del supuesto hecho ilícito imputado, no puede, ni debe ser indemnizado en el presente juicio.

La denunciada estima que resulta pertinente citar lo expuesto por el Ministro don Marcos Libedinsky al fundar un voto de minoría en el fallo de la C. de Santiago el 26 de enero de 1989: "para que un daño sea indemnizado se requiere que sea cierto, es decir, no debe ser solamente eventual o hipotético, ni consistir en suposiciones no probadas ni en posibilidades abstractas, sino que es necesario demostrar su realidad concreta". (Jurisprudencia al D, t. ii, pág., 1031, A.R.A. S.A. 1991).

En la especie el pretendido daño alegado por el actor, si éste lograra acreditar alguno, resulta ser indirecto. Es decir, causado por un tercero ajeno al querellado.

c) NO DEBE SER EVENTUAL, HIPOTETICO, BASADO EN MERAS CONJETURAS O SUPOSICIONES; es decir que se lesione un derecho subjetivo o un interés legitimado por el ordenamiento jurídico.

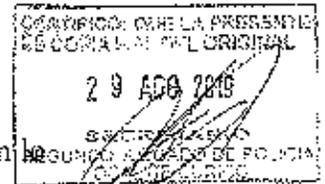
Cabe destacar que el pretendido daño moral está constituido por la cantidad de \$3.000.000, suma que desconocemos en que se funda u origina razón suficiente para que la demanda sea rechazada.

Debemos recordar que, mientras no se acredite el acaecimiento de un hecho delictivo, que conforme hemos señalado es de resorte y resolución de los Tribunales con competencia en lo penal, es imposible determinar el eventual resarcimiento de perjuicios y de cargo de quién es asumírselos, pues, NO CABE A S.S., DE FORMA ALGUNA, DAR POR ESTABLECIDO LA EXISTENCIA DEL SUPUESTO DELITO QUE EL QUERELLANTE HA RELATADO EN SU QUERRELLA.

### **3.- En cuanto al daño moral (Inexistencia del pretendido daño moral. Necesidad de Prueba).**

Como primera cuestión que controvierten especialmente la existencia y comparecencia en la especie del daño moral alegado, por lo que deberá el actor acreditarlo conforme lo dispone el artículo 1.698 del Código Civil.

El Profesor Fernando Fueyo Laneri, en su obra "Instituciones de Derecho Civil Moderno", Ed. Jur., 1990 expresa que "es preciso remarcar insistentemente que todo daño debe probarse, sea patrimonial, sea extramatrimonial. El método y el objeto sobre que recae la prueba, y su extensión, serán diferentes según la clase de daño; pero ésa es una cuestión aparte y no hace



excusable la prueba que se ha de rendir en todo caso"; y que "la necesidad de insistir en lo expresado nace del hecho muy corriente de encontrarnos con la frase siguiente: "el daño moral no requiere prueba; se presume". Es realmente un error grave".

Lo anterior entendemos deriva o proviene de la circunstancia que no existen en nuestra legislación normas especiales sobre la prueba del daño moral y, por consiguiente, rigen al respecto y sin contrapeso alguno las reglas generales.

En consecuencia, para que el daño moral sea indemnizable, se requiere, como ocurre con todo daño, que sea cierto o real y no meramente hipotético o eventual; y seguidamente, tiene plena aplicación el principio fundamental del "onus probandi", que impone al demandante la obligación de probar la verdad de sus aseveraciones (en respaldo de lo aseverado previamente, se acompaña, en un otrosí, abundante Jurisprudencia de nuestros Tribunales Superiores de justicia).

Insiste en que nuestros tribunales superiores han sido rigurosos con las pruebas cuando se reclama el daño moral, puesto que junto con haberse ampliado el concepto de daño moral se ha establecido la rigurosidad en la prueba.

Distinta es la situación cuando se trata de víctimas por hechos ilícitos penales o víctimas por repercusión de los mismos, en cuyo caso suelen presumir el daño moral sobre la base de los hechos productores de las "lesiones físicas o del simple lazo familiar". Así, es FUNDAMENTAL ACREDITAR POR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS EN LA LEY QUE LA INFRACCIÓN RECLAMADA HA PROVOCADO EN EL DEMANDANTE EFECTOS PSÍQUICOS O EMOCIONALES QUE DEBAN SER REPARADOS.

De allí que según la denunciada, los tribunales han sido consistentes en resolver que cuando se reclama de un daño moral el juez no se encuentra autorizado para elaborar esta verdadera ficción de daño moral que sí la autorizaría tratándose de daño moral reclamado por víctimas por hechos ilícitos penales o víctimas por repercusión.

Así, si no se acredita el daño moral el tribunal no puede hacer una ficción del mismo pues violaría las normas reguladoras de la prueba dado que se estaría eximiendo de la prueba a quien en derecho debió acreditar su pretensión.

**4. Inexistencia de relación de causalidad entre las pretendidos e inexistentes infracciones que se imputan al Banco de Chile respecto de los también inexistentes perjuicios.**



El artículo 1556 del Código Civil prescribe que "la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y lucro cesante, ya provengan de no haberse cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado el cumplimiento".

En la especie, reitera que no es posible establecer un vínculo de causalidad entre los pretendidos incumplimientos y el daño alegado en la demanda, todo ello en mérito a las consideraciones vertidas precedentemente.

**5. En subsidio, exención de responsabilidad por culpa, y, en subsidio de esta, solicita reducción del daño.**

En subsidio, de las excepciones y defensas opuestas en los numerales anteriores, y para el caso que éstas no sean acogidas, solicita al Tribunal se sirva ordenar que en definitiva absuelva a su representada de responsabilidad; por la culpa o negligencia de la propia parte querrelante, pues, conforme se expresó en reiteradas oportunidades al evacuar los descargos respecto de la querrela infraccional vertidas en lo principal de su escrito, y reproducidas en la contestación, QUE EL RESGUARDO DE CLAVES SECRETAS ES DE EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL QUERELLANTE, por lo que, incluso en el evento que le haya sido sustraída o apropiada por burdos medios, el CLIENTE ES EL CAUSANTE ÚNICO Y DIRECTO DE LOS PERJUICIOS QUE DICE HABER SUFRIDO, cuestión que el consumidor ha reconocido expresamente en su demanda, eximiendo a su representada del reparo de todo perjuicio al respecto, y, en subsidio de todo aquello, lo anterior debería ser ponderado adecuadamente para efectuar una reducción considerable del supuesto daño a indemnizar.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, solicita tener por contestada la demanda civil, rechazando la misma con expresa condenación en costas.

A fojas 74, Oídas que fueron las partes, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo, se recibió la causa a prueba, rindiéndose la que consta en el acta de la audiencia. En el caso de la parte denunciante consta que esta solicitó que se oficiara a Servipag S.A. requiriendo al respecto información sobre el lugar, forma e información de la cuenta de destino, de los 3 pagos realizados con fecha 17 de diciembre de 2017, correspondientes a los números de comprobantes a)8520189706; b)8520189917 y c) 8520190134, también consta que por parte de la denunciada, se solicitó se oficiara al Ministerio Público, a fin de que informara los resultados o avances en la investigación iniciada con ocasión del parte N° 4084 de la Policía de Investigaciones, solicitudes a la que el Tribunal accedió en los términos referidos.

CONFIRMACIÓN QUE LA PRESENTE  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
29/09/2019  
SECRETARÍA DE FISCALÍA  
SECRETARÍA DE FISCALÍA  
SECRETARÍA DE FISCALÍA

A fojas 77, rola Oficio N° 942, dirigido a la empresa Servipag S.A, solicitando lo referido por la parte demandante, en acta de comparendo que rola a fojas 76, en los términos señalados por ella.

A fojas 78, rola Oficio N° 943, dirigido al Ministerio Público solicitando lo referido por la demandada en acta de comparendo que rola a fojas 76, en los términos señalados por ella.

A fojas 79 y 80, con fecha 24 de septiembre se solicitó cuenta de ambos oficios antes señalados.

A fojas 81 siguientes, consta en autos la remisión de antecedentes por parte del Ministerio Público, dando respuesta al oficio solicitado y adjuntando copia íntegra de la investigación RUC 1701216860-8, por el delito de uso fraudulento de crédito y débito Ley 20.009 sobre uso de tarjetas de crédito.

A fojas 106 y siguiente, consta en autos la respuesta al oficio solicitado a la empresa Servipag S.A., en donde se remiten los antecedentes de los pago ya individualizados anteriormente.

A fojas 108, el Secretario Letrado Titular del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes.

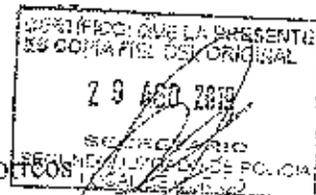
**CONSIDERANDO:**

**I. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.**

**PRIMERO: Objeto del Juicio.-** Que se ha iniciado esta causa a fin de investigar presuntas infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidas por BANCO DE CHILE, Rut N° 97.004.000-5, representada legalmente por don EUGENIO CONCHA VENEGAS (según consta a fojas 38 y siguientes), ambos domiciliados en Paseo Ahumada N° 251, Comuna de Santiago, en perjuicio de don NELSON ISIDRO VILLAGRÁN FUENTES, cédula nacional de identidad N° 5.038.520-5, domiciliado en pasaje España N° 896, de la ciudad de Curicó.

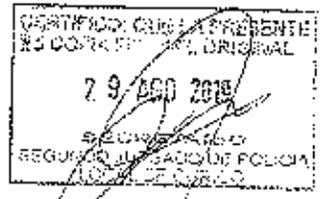
**SEGUNDO: Hechos acreditados.-**

Que, con los antecedentes y pruebas existentes en autos, consistentes en la realización de comparendo de fecha 03 de septiembre de 2018, rolante a fojas 74 y siguientes, con la asistencia de ambas partes, donde el denunciante ratificó la documentación correspondiente a: Carta de objeción cargo en cuenta corriente (Banco de Chile); Certificado de denuncia en Policía de Investigaciones de Chile, Oficina de Curicó; Listado de movimientos moneda nacional del Banco de Chile; Carta respuesta del Banco de Chile al interesado; Referencia R2018G2176042 de Sernac a Banco de Chile; Formulario único de atención de público (Sernac); Respuesta Banco de Chile a Sernac y Publicaciones sobre detección de fallas en transacciones online del Banco de Chile, documentos que rolan de fojas 7 a 23, más los



instrumentos acompañados por la denunciada, consistente en: Secuencia de correos electrónicos del departamento de gestión de fraude del Banco de Chile, que da cuenta de movimientos de fecha 17 de diciembre de 2017 en la cuenta corriente 2120326704; Secuencia de correos electrónicos en que figuran los resúmenes de contactos realizados por el cliente con banca telefónica, con unidad de objeciones y respuesta de requerimiento por transferencias electrónicas en la cuenta N° 2120326704 ;LOG de movimientos de fecha 17 de diciembre de 2017, realizados por internet bajo el Rut N° 5.038.520-5, los cuales rolan a fojas 60 a 73, esta Sentenciadora ha podido establecer los siguientes hechos:

- a) Que en el mes de diciembre del año 2017, don Nelson Villagrán fue objeto de transferencias fraudulentas desde su cuenta corriente del Banco de Chile, sucursal Curicó, con fecha 18/12/2017 de cargo en su cuenta corriente a la oficina central de Servipag. Estos movimientos incluyeron a la línea de crédito asociada a dicha cuenta. En efecto, son tres transacciones no realizadas por el consumidor: 2 de ellas por un monto de dos millones novecientos mil cuatrocientos cincuenta y seis pesos (\$2.900.456.) y la tercera por un millón cuatrocientos cincuenta y seis pesos (\$1.000.456), lo que hace un total de seis millones ochocientos un mil trescientos sesenta y ocho pesos (\$6.801.368), donde la mayor cantidad de los recursos defraudados se traspasaron desde la línea de crédito autorizada por el Banco.
- b) Que la cuenta corriente del Banco de Chile, perteneciente al consumidor, para efectuar transferencias, se encontraba bloqueada, “debido a un error detectado por el Banco” y que para acceder a ella habían dos opciones: Recuperar la clave o solicitar una nueva en las oficinas del Banco. Así el denunciante, optó por la primera alternativa, para lo cual tuvo que ingresar una clave, lo cual hizo apareciendo inmediatamente la página desbloqueada.
- c) Que con fecha 19 de diciembre de 2017, el denunciante realizó la denuncia por el delito de otros delitos Ley de cuentas corrientes bancarias y cheques, ante la Policía de Investigaciones de Chile.
- d) Que con fecha 19 de diciembre de 2017, el denunciante realizó la objeción N° 1-2155710277, por parte del demandante de la cual obtuvo respuesta negativa, haciéndolo responsable del pago.
- e) Que el Banco de Chile, con fecha 20 de marzo de 2018, emite carta de rechazo a la solicitud de anulación de cargo en la cuenta corriente del denunciante.
- f) Que la denunciante y demandante civil presentó requerimiento de fecha 02 de mayo ante Sernac, de la cual con fecha 10 de mayo de 2018, el Banco de Chile respondió no accediendo a la devolución de los montos reclamados.



**TERCERO: Normativa aplicable.-**

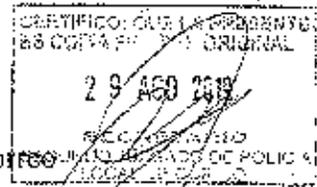
Que, el artículo 23 inciso primero de la Ley 19.496 señala que: *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."*

**CUARTO: Determinación de la responsabilidad infraccional de la denunciada.-**

1º) Que la alegación fundamental del Banco denunciado, al contestar la denuncia, se hizo consistir en que en la especie, la institución bancaria no ha cometido la infracción denunciada, pues esta ha prestado un servicio seguro y diligente y que las transacciones objetadas por la denunciante, se realizaron utilizando factores de autenticación de generación y dinámicos, otorgados por el cliente, quien es el único responsable por la utilización de los mismos.

2º) Que tratándose de un contrato que establece obligaciones para ambas partes, el depósito de dinero, en una institución bancaria en virtud de la Ley otorga el derecho para emplearlo, quedando obligado el Banco a restituirlo, con los intereses que se hubieren pactado. Adicionalmente, se debe tener en cuenta que la obligación del Banco de restituir el dinero a su depositante en una obligación de género, en que aquel debe devolver a su cliente tanto dinero como recibió, ya que, nuestra legislación consagra en estos casos, que el obligado a restituir una obligación de género es responsable de su daño o pérdida incluso cuando acaece un caso fortuito o fuerza mayor.

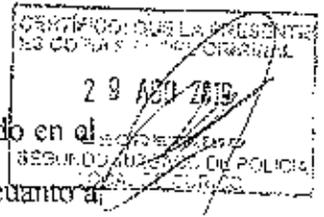
3º) Que la obligación que se denuncia como infringida -en este caso, el deber de seguridad en la prestación del servicio a que se refiere el Art. 23 de la citada Ley,-la diligencia o cuidado en el cumplimiento de la obligación incumbe en este caso al denunciado, lo cual debe ser probado por este. Así las cosas, no es posible verificar la diligencia o cuidado por parte del Banco de Chile, en ninguna de las pruebas ofrecidas por la parte denunciada, los cuales rolan a fojas 60 a 73, las que se limitan a respaldar los dichos del denunciante en cuanto a la efectividad de las transacciones realizadas y también en cuanto a la respuesta negativas de este, fundamentadas en la responsabilidad del denunciante. Además es posible verificar que a pesar de la existencia de métodos de prevención, no existe o por lo menos no se ha probado que exista en el sistema online del Banco, mecanismos que ayuden a resolver este tipo de situaciones una vez ya acaecidas, dejando como único responsable al consumidor.



4º) Que se desprende del proceso, que si bien el denunciante reconoce que recibió un correo electrónico que el indicaba que su cuenta estaba bloqueada y que por dicho motivo hizo ingreso de sus datos y digipass, con todo, existen indicios que permiten presumir que el consumidor empleó el debido cuidado en el cumplimiento de sus obligaciones, ya que, este dejó constancia de que él no había realizado las transacciones desde su cuenta, además de realizar el bloqueo de las mismas, también hizo la denuncia pertinente **rolante a fojas 8**, a mayor abundamiento, el denunciante realizó todas las actuaciones que el Banco le solicitó a fin de que se solucionara la irregularidad anterior, interponiendo el requerimiento, más el respectivo reclamo ante el Sernac. Lo anterior lleva a concluir que el afectado cumplió con su propio deber de cuidado en el uso de su tarjeta y los datos accesorios de ella.

5º) Que si bien el uso de esta clase de servicio demanda tanto del Banco como del consumidor resguardos especiales. En lo que respecta al titular de la cuenta de autos, es efectivo su deber de seguridad en la administración de su clave. En ese contexto, cumple con dicha responsabilidad al dar aviso de eventuales extravíos, sustracciones u operaciones sospechosas, porque de ese modo se deja constancia cierta de los movimientos que no haya realizado. Por otro lado, es deber del Banco -en cuanto proveedor del servicio- otorgar a los titulares de sus servicios y productos las seguridades necesarias, en términos que pueda operar con ella en forma regular, sin menoscabos, ya que, la propia naturaleza de los negocios implica para la institución bancaria un extremo cuidado, como depositario y garante de los fondos de que debe hacerse cargo, debiendo necesariamente custodiar y resguardar el patrimonio que sus titulares tienen a su respecto, con la correcta operatividad del sistema.

6º) En el mismo sentido, aunque en la situación de autos el denunciante podría haber utilizado los mecanismos señalados por el Banco **a fojas 52**, dadas las características de la plataforma digital de acceso remoto o por internet, es el organismo bancario al que le corresponde tomar todas las precauciones que permitan evitar las interferencias o fraudes en el sistema por parte de terceros ajenos, lo que requiere seguimiento y perfeccionamiento de los programas que implementa para sus servicios, no procediendo en modo alguno asignar a sus clientes dicha responsabilidad, sobre todo en lo referente a la detección de vulneraciones a la seguridad, como es la imitación, particularmente de su plataforma digital o página web, por lo que a juicio de esta sentenciadora no resulta justo que la denunciada de autos se libere de toda responsabilidad ante su contratante y pretenda imponerle la pérdida patrimonial que los sucesos descritos implican.



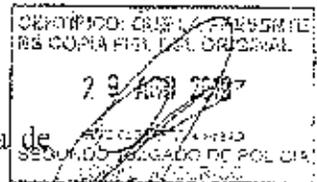
7º) Que así las cosas, en la especie se ha incurrido en una infracción a lo establecido en el artículo 23 de la Ley 19.946, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, en cuanto a que el Banco de Chile, no actuando con la suficiente diligencia, causó menoscabo al consumidor de autos, por fallas de seguridad del servicio prestado. Apreciando los antecedentes y pruebas allegadas a la causa, en conformidad a las reglas de la sana crítica, a esta Sentenciadora le es posible concluir que dicha conducta imprudente, se enmarca en una contravención al deber general de cuidado impuesto por la Ley en la norma citada precedentemente, cuestión que deberá ser sancionada.

**QUINTO:** Que, conforme a lo concluido en la motivación precedente, procede que este Tribunal, apreciando los antecedentes en la forma contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, acoger **la denuncia infraccional y condenar al denunciado**, lo que se hará en lo resolutive de esta sentencia, sin costas.

**II. EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:**

**SEXTO: Responsabilidad civil de la demandada.-** Que en esta causa don **NELSON ISIDRO VILLAGRÁN FUENTES**, ya individualizado, interpuso demanda civil en contra de **BANCO DE CHILE**, Rut Nº 97.004.000-5, representada legalmente por don **EUGENIO CONCHA VENEGAS** (según consta de fojas 38 y siguientes), ambos ya individualizados, y pide condenarlos a pagar indemnización total, por la suma de seis millones novecientos mil novecientos doce pesos (**\$6.900.912**), con costas, de acuerdo al detalle que se analizó en la parte expositiva de esta sentencia.

**SÉPTIMO: Daños a indemnizar por la demandada civil.-** Que, al tenor de lo pedido y demandado a fojas 1 y siguientes, considerando dichos daños como un detrimento efectivo al patrimonio del demandante, en tal condición, y teniendo además a la vista lo señalado por las pruebas rendidas por ambas partes de autos, en especial los documentos rolante a **fojas 7 a 8, 12 a 15 y 62 a 73**, correspondientes a: Carta de objeción cargo en cuenta corriente (Banco de Chile); Certificado de denuncia en Policía de Investigaciones de Chile; Carta respuesta del Banco de Chile al interesado; Referencia R2018G2176042 de Sernac a Banco de Chile; Formulario único de atención de público (Sernac); Rspuesta Banco de Chile a Sernac; Secuencia de correos electrónicos del departamento de gestión de fraude del Banco de Chile, que da cuenta de movimientos de fecha 17 de diciembre de 2017 en la cuenta corriente 2120326704; Secuencia de correos electrónicos en que figuran los resúmenes de contactos realizados por el cliente con banca telefónica, con unidad de objeciones y respuesta de requerimiento por transferencias electrónicas en la cuenta Nº 2120326704, respectivamente,



esta Sentenciadora ha determinado que se deberá indemnizar al demandante la suma de **\$3.900.912 (tres millones novecientos mil novecientos doce pesos)** por concepto de daño patrimonial, con intereses, a raíz de la valoración de las pruebas de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, pues reflejan la existencia de perjuicios y el detalle de los mismos, los que constituyen una afectación patrimonial que ha debido soportar el demandante.

**OCTAVO: Daños no indemnizables por falta de prueba.**- Que, no se accederá a lo solicitado por daño moral, atendido el hecho de que el demandante no ha ofrecido ni rendido prueba para acreditar lo pedido en su demanda, pues se debe tener presente, conforme a lo dispuesto por el artículo 1698 del Código Civil que aquellas molestias, incomodidades o aflicciones que la demandante dice haber sufrido conforme a los hechos que motivan la presente causa, deben ser probadas siendo de su cargo la prueba de ocurrencia de los hechos que dicen lugar a dichas reparaciones.

Finalmente, el resto de la prueba rendida en la causa, y a la que no se hace mención expresa, en nada altera lo concluido en los considerandos precedentes.

**NOVENO: Reajustes, intereses y costas.**- Las sumas otorgadas, se hacen debidamente reajustadas de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios del Consumidor desde la fecha ejecutoriedad de esta Sentencia hasta el pago efectivo de la misma. Asimismo, no se condenará en costas a la parte demandada por no haber resultado totalmente vencida.

**I.- TENIENDO PRESENTE:**

Lo que disponen los artículos 1, 3, 21, 23, 24, 26 y 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; artículos 346 N° 3, y 358 del Código de Procedimiento Civil; artículos 14 de la Ley 18.287 y Ley 15.231;

**SE DECLARA:**

**II.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que **SE ACOGE**; sin costas, la denuncia de fojas 1 y siguientes, en cuanto declarar que, **SE CONDENA AL BANCO DE CHILE**, Rut 97.004.000-5, representada legalmente por don **EUGENIO CONCHA VENEGAS (como consta a fojas 38 y siguientes)**, ya individualizado, a la pena de Multa a beneficio fiscal de **20 U.T.M. (VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES)**.

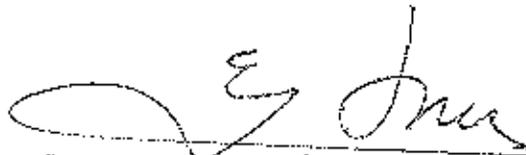
**SEGUNDO:** En el evento que el denunciada no pagare la multa impuesta, dentro de quinto día de ejecutoriada la presente sentencia, sufrirá su representante legal, por vía de sustitución y apremio la pena de reclusión nocturna en la forma que contempla la Ley 18.287, en su artículo 23.

CERTIFICACION QUE LA PRESENTE  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
29 ABR 2019  
SECRETARÍA DE JUSTICIA  
INSTRUMENTOS DE PROCESO

**III.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.**

Que, **SE ACOGE**, sin costas, la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida al **PRIMER OTROSÍ** de la presentación de fojas 1 y siguientes, y **SE CONDENA** al **BANCO DE CHILE**, Rut 97.004.000-5, representada legalmente por don **EUGENIO CONCHA VENEGAS**, (según consta a fojas 38 y siguientes) ya individualizado, a pagar al demandante don **NELSON ISIDRO VILLAGRAN FUENTES** la suma de **\$3.900.912 (tres millones novecientos mil novecientos doce pesos)** por concepto de daño patrimonial; sin acceder a lo solicitado por daño moral, con intereses y sin costas por no haber resultado la demandada totalmente vencida.

Regístrese, Notifíquese, remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.



DICTADA POR DOÑA ENCARNACIÓN AVALOS CUENCA, JUEZ LETRADA TITULAR. AUTORIZA DON JULIO A. BRAVO CORTÉS-MONROY, SECRETARIO LETRADO TITULAR.

