

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
ELEUTERIO RAMIRES 476 2° PISO  
VALPARAISO**

**PRIMER  
JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
VALPARAISO**



OFICIO No 24291

ANT.: Causa Rol 5102/19

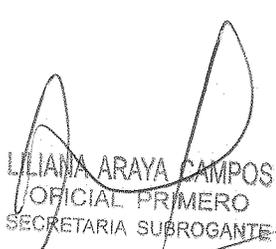
MAT.: Remite copia  
Sentencia:

VALPARAISO, 59 SEP 2019

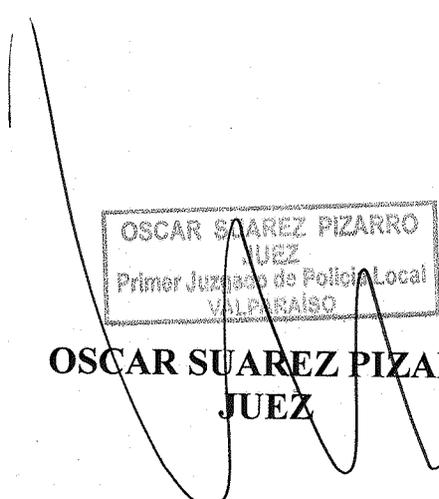
**DE : JUEZ PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL VALPARAISO.**  
**A : DIRECTOR REGIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**Melgarejo N° 669, 6° Piso Valparaíso.**

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, adjunto remito a Ud., copia autorizada de la sentencia que rola a de fs. 54 a 56, de autos, recaída en causa Rol 5102/19, y certificación de que ésta se encuentra firma y ejecutoriada.

Saluda Atte., a Ud.

  
LILIANA ARAYA CAMPOS  
OFICIAL PRIMERO  
SECRETARIA SUBROGANTE

**LILIANA ARAYA CAMPOS  
SECRETARIA (S)**

  
OSCAR SUAREZ PIZARRO  
JUEZ  
Primer Juzgado de Policia Local  
VALPARAISO

**OSCAR SUAREZ PIZARRO  
JUEZ**

Lvr  
Cc/Arch



Valparaíso, a veintidós de julio del año dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fs. 4, rola querrela por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y, demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por ALEX EMILIO RIVAS ARROYO, jefe de bodega, domiciliado en calle Federico Santa María N° 21, 4° Sector, Playa Ancha, Valparaíso, en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, R.U.T. 97.030.000-7, representado por su gerente general, o, en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C, inciso final, y, 50 D, de la Ley 19.496, PAULINA JECHAN ZAMBRANO, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados calle Chacabuco N° 2701, Valparaíso, solicitando, EN LA PRIMERA, se le sancione con el máximo de las multas por infringir el artículo 3° letra D), del cuerpo legal antes señalado, con costas, y, EN LA SEGUNDA, se le condene al pago de la suma de \$ 2.362.306, por concepto de daño emergente, y, de \$ 1.000.000, por concepto de daño moral, o, las sumas que se estimen, más reajustes e intereses, con costas. Funda su acción en el hecho de que al recibir el día 26 de marzo del presente año un mail enviado por la Dirección "@ banco estado.cl", en el que se informaba de una actualización catastral necesaria ingresó a la página del banco, siguiendo los pasos que en el mencionado correo se indicaba, verificando sus datos y en un momento al señalarse el número de tarjeta de coordenadas y verificar que este era el que correspondía, ingreso las coordenadas, pudiendo percatarse, al poco rato, que el email y el ingreso de claves había sido una estafa, ya que en su cuenta aparecía haber realizado transferencia desde la tarjeta Visa y tarjeta Mastercard, los montos de \$ 533.100 y \$ 474.000, respectivamente, hacia su cuenta corriente y luego desde ésta se transfirió la suma de \$ 1.100.000, a una cuenta Rut desconocida, razón por la cual reclamó a la querrelada y demandada, vía telefónica, el que fue recepcionado y archivado, bajo el N° 829160, y, posteriormente denunció el hecho en la PDI de Valparaíso, dando origen al Parte N° 991, sin que a la fecha haya obtenido solución alguno, respecto de dichas trasferencias.

A fs. 49, rola comparendo de conciliación, contestación y prueba, el que se lleva a efecto con la asistencia de la parte querellante y demandante de ALEX EMILIO RIVAS ARROYO, y, del querrelado y demandado del BANCO DEL ESTADO DE CHILE.

ES COPIA DEL

La parte querellante y demandante ratifica sus acciones solicitando se dé lugar a ellas, con costas.

La parte querellada y demandada del BANCO DEL ESTADO, contestando, por escrito que rola a fs. 23, las acciones interpuestas en su contra, solicita el rechazo de la querrela por cuanto su representada ha cumplido, en todo momento, con la obligación de brindar seguridad al consumidor, ya que con ocasión del reclamo presentado por el actor y habiéndose efectuado las investigaciones necesarias se pudo determinar que las operaciones desconocidas no registran error y fueron realizadas con la clave de acceso a la banca en línea y tarjetas de coordenadas, elementos personales e intransferibles, cuya transferencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad del cliente, es más con la misma fecha en que se efectuaron las operaciones, a las 10:40 horas, se registró el envío de la tercera clave al número del celular inscrito en los datos seguros del cliente N° 966069235, reconociéndose por parte del actor el haber realizado las transacciones, y, en cuanto a la demanda solicita, igualmente, su rechazo, en virtud de los hechos expuestos al contestar la acción contravencional y al no existir responsabilidad alguna por parte del BANCO DEL ESTADO, y, por otra parte, por cuanto lo que se pretende por concepto de daño emergente considera un crédito que el demandante decidió solicitar y que no solo tuvo por objeto cubrir lo supuestamente defraudado, sino que pagar también su línea de crédito, un crédito solicitado con anterioridad al Banco del Estado y pagar otras cuentas, sin que sea posible establecer una relación de causalidad entre el hecho que originaría la responsabilidad y el daño reclamado, y, en cuanto al daño moral, por cuanto no concurren a este respecto los requisitos exigidos para que surja la responsabilidad civil.

Las partes ofrecen y rinden las pruebas de que da cuenta el acta respectiva.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

A fs. 53, rola la absolución de posiciones de ALEX EMILIO RIVAS ARROYO.

CONSIDERANDO:

1.- Que ALEX EMILIO RIVAS ARROYO, a fs. 4, interpuso querrela infraccional por infracción a la Ley 19.496 y demandó la indemnización de perjuicios, en contra del BANCO ESTADO DE CHILE, por cuanto éste habría infringido el artículo 3° letra D, de la ley 19.496, basado en que el día 26 de marzo del presente año, después de haber recibido un email, en el sentido de que se estaba realizando una actualización catastral necesaria,

ingresó a la página del banco siguiendo los pasos que en el correo electrónico se indicaban, ingresado sus datos y las coordenadas de su tarjeta, pudiéndose percatar instantes después que había sido víctima de una estafa, al observar que se habían realizado transferencias desde su tarjeta Visa y Mastercard, a su cuenta corriente, y, de ésta a una cuenta Rut desconocida, por un total de \$ 1.100.000, sin que haya obtenido solución alguna respecto de dichas operaciones no obstante los reclamos interpuestos y la denuncia a la PDI.

2.- Que el denunciado BANCO ESTADO DE CHILE, por escrito que rola a fs. 23, solicita el rechazo de las acciones interpuestas, por cuanto no ha incurrido en infracción alguna en lo que respecta a su obligación de resguardar la seguridad del consumidor, ya que para las operaciones desconocidas por el querellante y demandante se utilizaron las claves de acceso a la banca en línea y tarjeta de coordenadas elementos personales e intransferibles, cuya tenencia y resguardo es de exclusiva responsabilidad del cliente, es más, ese día, a las 10:40 horas, se envió la tercera clave al número de celular inscrito en los datos seguros del cliente N° 966069235, y, por el reconocimiento del actor de haber realizado dichas transacciones, y, por ende, no habiendo infracción no procede dar lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios, más aun cuando dentro del ítem de daño emergente éste incorpora un crédito solicitado con anterioridad y otras deudas, y, en cuanto al daño moral, por no concurrir a este respecto los requisitos para indemnizar por dicho concepto.

3.- Que la parte querellante y demandante para acreditar su versión de los hechos presentó, en parte de prueba, copia del correo electrónico donde se señala la existencia de una actualización catastral, a fs. 28; la impresión de pantalla donde consta las transferencias realizadas a LUIS LEGAL MILLAHUINCA, por un monto total de \$ 1.100.000, a la que se transfirieron los fondos sustraídos, a fs. 30; y, copia de los reclamos y denuncias formuladas, a fs. 31 36.

4.- Que el querellante y demandante, al absolver posiciones, según actuación que rola a fs. 53 y responder las interrogaciones contenidas en el pliego que rola a fs. 52, señala que es efectivo que las transacciones que desconoce de fecha 26 de marzo del 2019, fueron realizadas personalmente desde su computador; que todo fue producto de varios correos en los cuales decide abrir uno en el que se le solicita actualización de datos siguiendo todas las instrucciones que se le daban y en la parte final de ésta al solicitársele verificar el numero

ES COPIA FIEL

correcto de coordenadas ingresa las claves de ésta; que no recuerda haber recibido la tercera clave como que la haya ingresado para la realización de la transferencia; que es efectivo que realizó la transferencia bancaria motivo de la causa y que lo hizo sin saber que la estaba haciendo ya que pensó que solo actualizaba los datos; que es efectivo que del crédito solicitado por \$ 2.306.306, después de ocurrida la estafa, además, pagó una cuenta anterior que no tiene relación con las transacciones impugnadas.

5.- Que el Banco del Estado, en parte de prueba acompañó copia de las cartas de respuesta a los reclamos presentados por el actor y copia de la impresión de pantalla del sitio web de la institución en que constan las recomendaciones de seguridad a los clientes.

6.- Que el artículo 14 de la ley 18.287, permite apreciar los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica y en mérito a esta facultad, lo expuesto por la partes, en especial las respuestas dadas por el querellante y demandante, al absolver posiciones, según actuación que rola a fs. 53, y a las que se ha hecho referencia en el considerando cuarto del presente fallo, no es posible para el sentenciador llegar a la convicción de que el denunciado haya incurrido en alguna infracción sancionable a la Ley 19.496, en especial al artículo 3º letra D, y, que con negligencia haya causado algún menoscabo al consumidor, razón por la cual se negara lugar a la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por ALEX EMILIO RIVAS ARROYO, a fs. 4.

7.- Que el BANCO ESTADO, objeto la impresión de la pantalla del correo electrónico incivilizada como actuación catastral acompañada, por la parte querellante y demandante. Objeción ésta que se acogerá en virtud de los fundamentos expuestos y sin perjuicio del valor probatorio que se le asigna, en definitiva, al ser apreciada conforme las reglas de la sana crítica y de la concordancia de éstos con los otros antecedentes del proceso.

POR TANTO y en mérito a lo dispuesto en la ley 15.231, ley 18.287 y ley 19.496, y, artículo 2314 del Código Civil, RESUELVO:

Que se da lugar a la objeción de documento a la que se refiere el considerando séptimo del presente fallo.

Que se niega lugar a la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por ALEX EMILIO RIVAS ARROYO, a fs. 4, en contra del

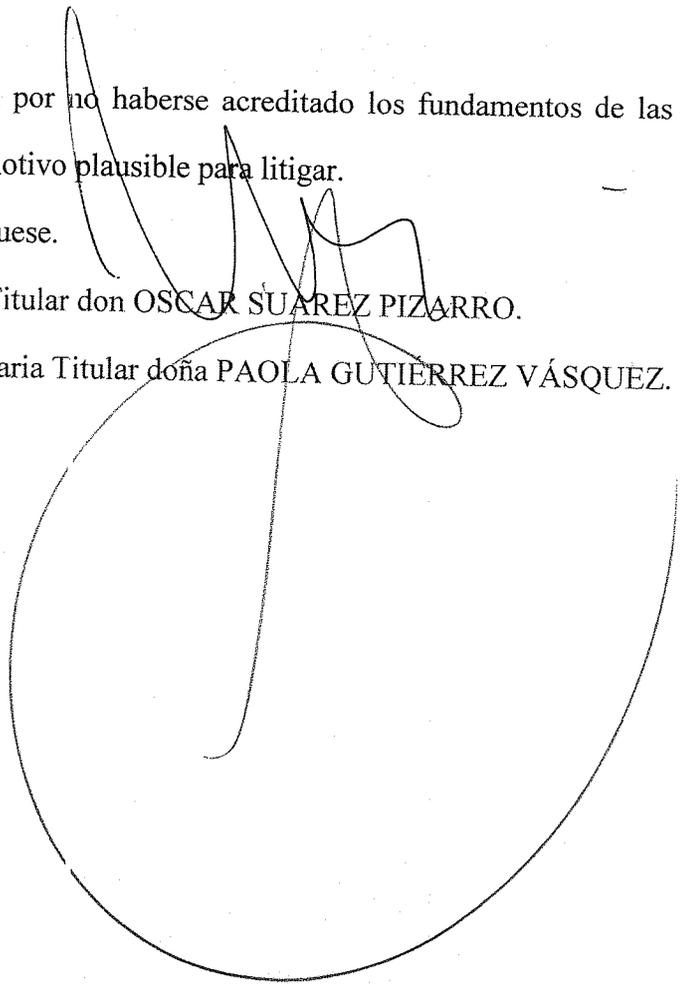
ES COPIA FIDEL

BANCO DEL ESTADO, por no haberse acreditado los fundamentos de las mismas, sin costas, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Anótese y Notifíquese.

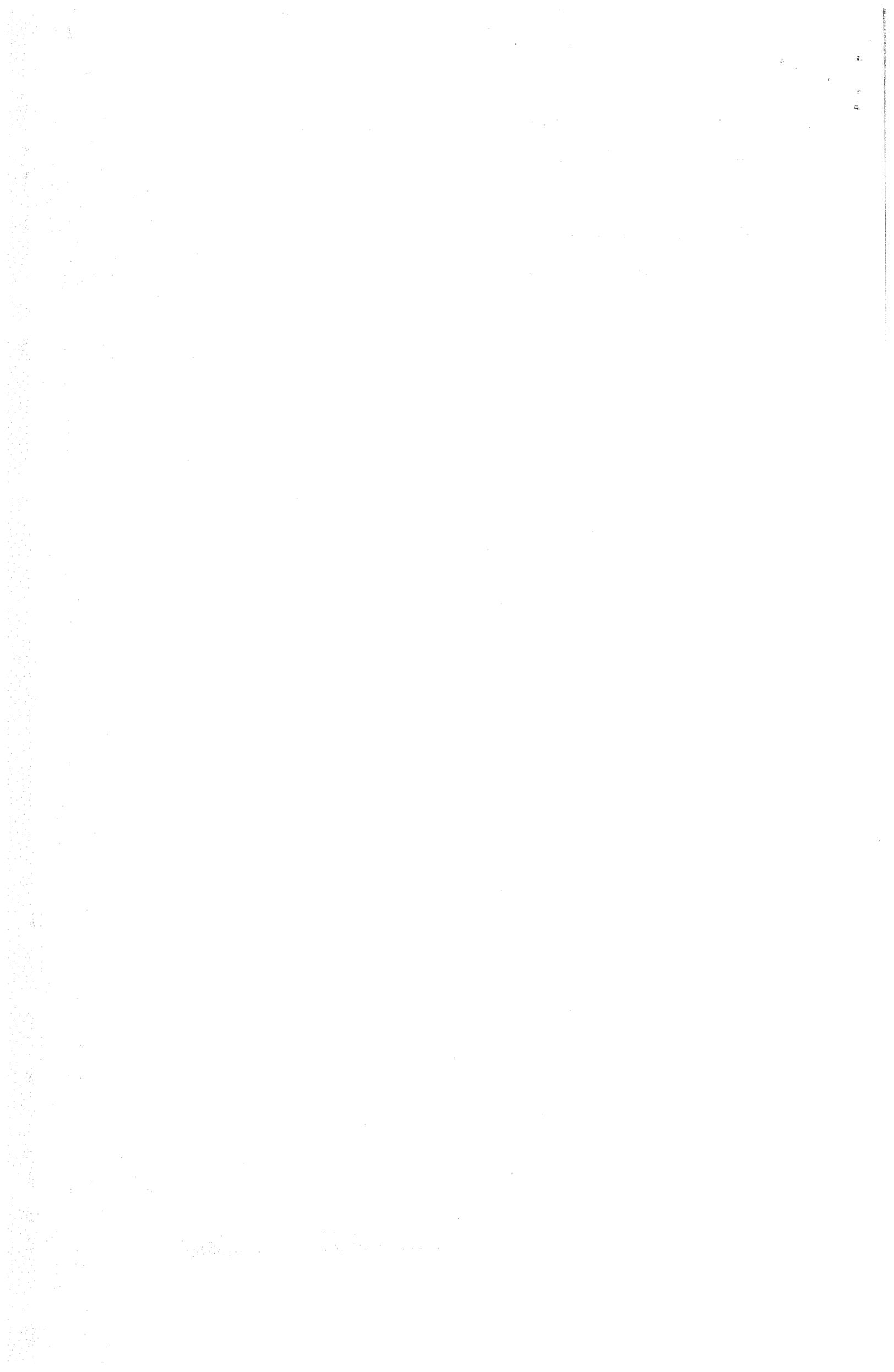
Resolvió el Juez Titular don OSCAR SUAREZ PIZARRO.

Autorizó la Secretaria Titular doña PAOLA GUTIERREZ VÁSQUEZ.



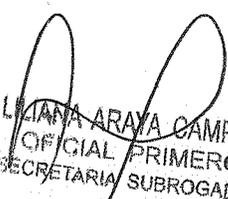
29/04/2019  


ES COPIA FIEL /

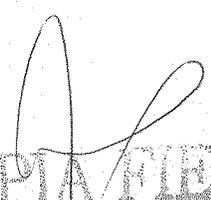


En Valparaíso, a cinco de septiembre del año dos mil diecinueve.

**CERTIFICO:** Que han transcurrido los términos legales y no hay constancia en autos de haberse interpuesto recurso alguno en contra de la sentencia de fecha siete de junio del año dos mil diecinueve, que rola de fojas 54 a 56, encontrándose firme y ejecutoriada.

  
LILIANA ARAYA CAMPOS  
OFICIAL PRIMERO  
SECRETARIA SUBROGANTE

**LILIANA ARAYA CAMPOS**  
**Secretaria (S)**  
**Primer Juzgado de Policía Local**  
**Valparaíso**

  
ES COPIA FIEL

1000

1000