

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CHILLAN
Avda. Ecuador N° 395 Fono: 042-2433336
Casilla N° 87 Chillán

CAUSA ROL N° 5977/2017

**CHILLAN, veintiséis de Abril de dos mil dieciocho
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

PRIMERO.- Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 8 y siguientes, **ALEJANDRO ZUÑIGA SALGADO**, contador, cédula de identidad N° 07.301.849-8, domiciliado en Chillán, Colonia Bernardo O'Higgins ,Parcela 55, lote 8, en nombre y representación de **COMERCIAL SANTA SOLEDAD LIMITADA**, persona jurídica de derecho privado del giro de su denominación, rol único tributario N° 76.368.672-8, con domicilio en Chillán, Longitudinal Sur 5 km 409 , deduce querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del **BANCO DE CHILE**, sociedad anónima bancaria, rol único tributario N° 97.004.00-5, con domicilio en Chillán, calle Constitución Nro. 580, representado por **RODRIGO ANDRES SAEZ SCHNAKE**, empleado, del mismo domicilio para estos efectos, fundadas en que, con fecha 16 de Enero de 2017 siendo las 18:30 horas, tomó conocimiento que la sociedad que representa había sido víctima de un ilícito, ya que sin su conocimiento y autorización se realizaron el mismo día diez transferencias electrónicas, cada una por la suma de \$5.000.000.-, sustrayéndose un monto total de \$50.000.000.-, desde la cuenta corriente N° 22011523605 del Banco de Chile, cuyo titular es la Sociedad **COMERCIAL SANTA SOLEDAD LIMITADA**, dinero que fue transferido según el Banco de Chile a la cuenta N° 67998324 del Banco Santander Chile, cuyo titular es

RODRIGO EDUARDO ALACID CARDENAS, persona desconocida, sin relación comercial, laboral y de ninguna índole con su representada, hecho que denunció a la Brigada de Delitos Económicos de la Policía de Investigaciones de Chile, lo que motivó una investigación en la Fiscalía de Chillán interponiendo una querrela criminal en contra del destinatario de los fondos y en contra de los que resulten responsables por los delito de espionaje informático y por el delito de hurto, ambos en su grado de consumado y por cualquier otro ilícito que se determine en el curso de la investigación. Por otra parte, también llamó al ejecutivo bancario Rodrigo Carrasco, quien por correo le señaló que efectivamente los hechos daban cuenta que la Sociedad había sido víctima de un fraude, por lo que se procedió a bloquear la Cuenta Corriente, iniciándose un procedimiento de requerimiento e investigación dentro de la institución bancaria, en la que se había identificado el rut del destinatario de las diez transferencias por un total de \$50.000.000.- El medio implementado para realizar el ilícito, consistió en el apoderamiento de la clave de seguridad de internet y de las digipass de la cuenta corriente de la sociedad, clave que sólo era conocida y utilizada por él como representante de la Sociedad, puesto que nadie más tenía acceso y conocimiento de ellas, ni tampoco en algún momento extravió sus documentos, de tal forma que en el ilícito que se cometió no hubo ni falsificación ni clonación de tarjetas sino un espionaje informático, destinado a utilizar la información obtenida para cometer un fraude y hurtar así los \$50.000.000.-, vulnerando la seguridad del sistema informático del Banco, el que no cumplió con los requisitos que ellos deben mantener para habilitar y cursar en forma certera una transferencia, que son aquellos que exige la Superintendencia de Bancos e

Instituciones Financieras, en especial no proveer un perfil de seguridad que garantice que las operaciones solo pueden ser realizadas por personas autorizadas, y no contar con alertas que pudieran haber permitido bloquear el actuar fraudulento de delincuentes. Señala, además, que la Sociedad demandante en su calidad de consignataria de COPEC, necesitaba contar con un capital propio disponible del orden de los \$60.000.000.- y además proporcionar a dicha entidad una garantía hipotecaria, circunstancias que cumplía la Sociedad, contando en su cuenta corriente con fondos superiores a los \$50.000.000.- Después de haberse cometido el ilícito, operó el seguro al fraude, este ítem indemnizatorio representado por la diferencia entre lo transferido fraudulentamente y lo recibido por el seguro deja un saldo o diferencia, que debe ser satisfecho y pagado por el Banco de Chile ascendente \$36.832.130.- En cuanto al daño moral, y de acuerdo a lo anteriormente expresado, menciona que el capital propio disponible debe estar, permanentemente, en la cuenta corriente y debe ser destinado al pago de combustible que dicha Empresa entrega para su venta, siendo el riesgo del negocio para el consignatario, y la Sociedad llevaba solo tres meses en esa calidad cuando se produjeron las transferencias fraudulentas y el seguro sólo empezó a operar el 9 de marzo de 2017. El riesgo de perder la consignación es real y todo ello por la responsabilidad infraccional del querellado y demandado civil, de la manera que se ha expuesto.

Por lo que en virtud de lo expuesto, y lo dispuesto en los artículos 7 y siguientes de la Ley 18.2387, 3° letra d), 23, 24 y 50 y siguientes y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicita tener por interpuestas querrela infraccional y

demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del **BANCO DE CHILE**, representado por **RODRIGO ANDRES SAEZ SCHNAKE**, acogerlas a tramitación y en definitiva, condenarlo como responsable de las infracciones descritas, al máximo de las penas señaladas en el cuerpo legal citado y al pago de las sumas de \$ 36.832.180.-, por concepto del daño emergente ocasionado ,y a la suma de \$ 7.500.000.-, por el daño moral sufrido, con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, a fs.261, notificadas las partes se lleva a efecto la audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada por el tribunal, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil **ALEJANDRO ZUÑIGA SALGADO** en representación legal de **COMERCIAL SANTA SOLEDAD LTDA.**, asistido por su apoderado, abogado, **EDUARDO PEÑAFIEL PEÑA** y de la parte querellada y demandada civil, representado por **RODRIGO ANDRES SAEZ SCHAENAK**, agente de la sucursal Chillán del **BANCO DE CHILE**, asistido por su apoderado, abogado **JOSE VALDEBENITO GAJARDO**, y en el que, la primera ratifica en todas sus partes tanto la querella infraccional como asimismo la demanda civil deducidas a fs. 8 y siguientes, solicitando sean acogidas, con costas.-

Por su parte, el apoderado de la querellada y demandada, contesta tanto la acción infraccional como la civil, por medio de minuta escrita que se agrega a fs. 45 y siguientes, solicitando que esta forme parte integrante del acta de comparendo, se provea como en derecho corresponda, y por medio de la cual solicita desde ya el completo y total rechazo de ambas acciones al tenor de los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho en ella expuestos, con costas.-

TERCERO.- Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediéndose a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo la denunciante y demandante, **INSTRUMENTAL**, acompañando con citación los documentos, que rolan de fs. 62 a 240; **OFICIOS: 1)** A la Fiscalía de Chillán, a fin de que se remita copia de la carpeta investigativa causa Ruc 1700101035-2 y/o 1710006899, que se agrega de fs. 302 a 486; **2)** A la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras para que informe sobre el resultado de la denuncia efectuada por la actora en contra del Banco de Chile, N° 07879 ingresado el 12 de mayo de 2017, informe evacuado de fs. 292 a 296; **3)** Al Banco Santander Chile, oficina San Bernardo para los efectos que remita cartola correspondiente al mes de Enero de 2017, de la Cuenta Corriente de Rodrigo Eduardo Alacid Cárdenas y señale además quien cobró con fecha 16 de enero de 2017 cheque por \$49.800.000.-, en la oficina de Pocuro y que fuera girado con fecha 16 de Enero de 2017, informe que rola a fs.279 y 280; **4)** Al Banco de Chile oficina Chillán, a fin de remitir comprobantes de transferencias electrónicas efectuadas por el demandante durante los meses de Diciembre de 2016 y Enero a Julio de 2017, evacuado a fs. 427 a 451, con indicación de día hora, mes y año, monto, Banco destino, rut destino y cuenta de destino; **5)** a COPEC Chile S.A., Alejandro Mora Pino, para los efectos que su Gerente Zona Sur informe sobre a)Requisitos o condiciones para tener la calidad de concesionario de COPEC S.A., en la venta y distribución de combustibles; b) Cual es el procedimiento para postular a la calidad de concesionario; c) Cual es el tiempo que transcurre entre la postulación y la asignación de una estación de servicios; d) Si se le exige al concesionario una garantía hipotecaria, en caso afirmativo, que valor debe tener el bien; e)Si se le

exige tener un capital mínimo. En caso afirmativo, cual es éste ; f) Si el concesionario debe firmar un contrato de exclusividad; g) Cuanto duró el proceso entre la postulación y la asignación con relación a la demandante Comercial Santa Soledad Limitada; h) Si producto del ilícito sufrido por la demandante y concesionaria de dicha empresa se le autorizó el crédito por \$34.000.000.-, por el mes de enero de 2017, y luego renovado para febrero de 2017; j) Si a la fecha se le ha otorgado nuevo crédito a la actora, y j) Que riesgo corría la demandante Comercial Santa Soledad Limitada, en caso de no contar con capital disponible para adquirir y pagar el combustible a COPEC S.A., el que fue evacuado a fs.289 a 291; **PRUEBA PERICIAL**, solicita se oficie a la Brigada del Cibercrimen Policía de Investigaciones de Chillán para los efectos de que proceda a realizar un peritaje con relación al modus operandi vinculado a las diez transferencias que la parte demandante impugna, y determine si el sistema informático del Banco de Chile funcionó de acuerdo a los estándares exigidos, cuyo resultado rola a fs.298 a 301; **PRUEBA TESTIMONIAL** Solicita se interroge a los testigos: Ricardo Javier Robles López, Juan Ramírez Rodríguez Rolando y Alvaro Sanderson Acevedo, los que deponen a fs. 266 a 270. Por su parte la querellada y demandada civil rinde **PRUEBA INSTRUMENTAL**, acompaña con citación los documentos que rolan de fs. 241 a 260; y **OFICIOS**: a) Al Banco de Chile Sucursal Chillán a fin de que remita la dirección IP y LOG, de las transacciones realizadas los días 15,16 y 17 de Enero de 2017 desde la cuenta corriente Nro.2201152605 de Comercial Santa Clara Ltda., respuesta que de fs. 427 a 456.; b) Al Banco de Chile sucursal Chillán a fin de que remita la cartola de la cuenta corriente N° 2201152605 de los días 15,16 y 17 de Enero de 2017

respuesta rolante de fs. 427 a 456; c) A la Compañía de Seguros Generales Sudamericana S.A., a fin de que remita la póliza de seguros N°120130370 de Comercial Santa Soledad Limitada, y remita la solicitud de liquidación de seguros de realizada por la demandante, informe evacuado a fs. 466 de la causa.-

CUARTO.- Que encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, el representante de la **SOCIEDAD COMERCIAL SANTA SOLEDAD LIMITADA**, sostiene que, con fecha 16 de Enero de 2017 siendo las 18:30 horas, tomó conocimiento que su representada fue víctima de un ilícito, puesto que sin su conocimiento y autorización se realizaron ese día, un total de diez transferencias electrónicas, cada una por un monto de \$5.000.000.-, sustrayéndose un monto total de \$50.000.000.-, desde la cuenta corriente N° 22011523605 del Banco de Chile, cuyo titular es la Sociedad que representa, cantidad que fue transferida según el Banco de Chile a la cuenta N° 67998324 del Banco Santander Chile, cuyo titular es **RODRIGO EDUARDO ALACID CARDENAS**, persona desconocida, sin relación comercial, laboral y de ninguna índole con su representada. Estos hechos los denunció a la Brigada de Delitos Económicos de Policía de Investigaciones de Chile, lo que motivó una investigación en la Fiscalía de Chillán, interponiendo una querrela criminal en contra del destinatario de los fondos y en contra de los que resulten responsables por los delito de espionaje informático y por el delito de hurto, ambos en su grado de consumado y por cualquier otro ilícito que se determine en el curso de la investigación. Agrega que el ejecutivo del Banco de Chile, don Rodrigo

Carrasco, por correo electrónico le señaló que efectivamente los hechos daban cuenta que la Sociedad había sido víctima de un fraude, por lo que se procedió a bloquear la Cuenta Corriente, iniciándose un procedimiento de requerimiento e investigación dentro de la institución bancaria; en la que se había identificado el rut del destinatario de las diez transferencias por un total de \$50.000.000.- La forma para cometer el ilícito, consistió en el apoderamiento de la clave de seguridad de internet y de las digipass de la cuenta corriente de la sociedad, clave que sólo era conocida y utilizada por él representante de la Sociedad, puesto que nadie más tenía acceso y conocimiento de ellas, ni tampoco en algún momento extravió sus documentos, de tal forma que, en el ilícito no hubo ni falsificación ni clonación de tarjetas sino un espionaje informático, destinado a utilizar la información obtenida para cometer un fraude y hurtar así los \$50.000.000.-, vulnerando la seguridad del sistema informático del Banco, el que no cumplió con los requisitos exigidos para realizar y cursar de manera segura una transferencia, que son aquellos que exige la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en especial no proveer un perfil de seguridad que garantice que las operaciones solo pueden ser realizadas por personas autorizadas, y no contar con alertas que pudieran haber permitido bloquear el actuar fraudulento de delincuentes. Agrega además, que la Sociedad demandante en su calidad de consignataria de COPEC, necesitaba contar con un capital propio disponible del orden de los \$60.000.000.- y además proporcionar a esta Empresa una garantía hipotecaria, circunstancias que cumplía la Sociedad, contando en su cuenta corriente con fondos superiores a los \$50.000.000.- Sostiene el representante de la sociedad querellante que el Banco ha

actuado con negligencia en la prestación del servicio de mantención de cuenta corriente y sin el debido cuidado que su giro le impone, al vulnerarse los sistemas de seguridad en las transferencias que se le efectuaron sin autorización ni conocimiento de su parte, por lo cual existe un atentado a los derechos que contempla la Ley del Consumidor, además le haberse causado el perjuicio económico que ha detallado, existiendo en consecuencia responsabilidad infraccional del querellado de la manera que se ha expuesto. Finalmente señala que, después de haberse cometido el ilícito, operó el seguro al fraude, por lo que la diferencia entre lo transferido fraudulentamente y lo recibido por el seguro deja un saldo o diferencia, que debe ser satisfecho y pagado por el Banco de Chile ascendente \$36.832.130.-, que constituye el daño emergente demandado. En cuanto al daño moral, menciona que el capital propio disponible debe estar, permanentemente, en la cuenta corriente y debe ser destinado al pago de combustible que dicha Empresa entrega para su venta, siendo el riesgo del negocio para el consignatario, y la Sociedad llevaba solo tres meses en esa calidad cuando se produjeron las transferencias fraudulentas y el seguro sólo empezó a operar el 9 de Marzo de 2017. En consecuencia, el riesgo de perder la consignación es real y por todo ello demanda un daño moral de \$ 7.500.000.-

SEGUNDO.- Que, el Banco querellado por intermedio de su apoderado, solicita el rechazo de la acción infraccional y de la demanda civil, negando todos u cada uno de los hechos en que se fundan. Ratifica que se efectuaron las diez transferencias, pero ninguna de ellas se efectuó mediando una falla en los sistemas de seguridad aplicados por el Banco de Chile, ni por la intermediación de terceras personas que hubieran accedido

al portal del Banco burlando sus métodos de seguridad ni que se hubieran alterado sus sistemas, agregando que las transferencias se realizaron usando las claves, password y digipass del cliente, por lo que es la esfera de protección vulnerada es de éste y no la de su representado. Agrega que las transacciones fueron realizadas por terceros ajenos al Banco, en contra de los cuales existe una investigación criminal por espionaje cibernético y hurto, en virtud de una denuncia del actor; que la página y portal del Banco no fueron vulneradas; y que las transferencias se efectuaron accediendo a internet, con el rut de la Sociedad y del apoderado, con clave personal y código de autorización de éste; y que la negligencia cabe atribuirle al propio actor. Además el Banco querellado, describe los requisitos copulativos requeridos para efectuar dichas transferencias, en efecto, 1) ingresar a la página web del Banco; 2) iniciar la sesión privada para ingresar a sus productos, requiriendo el rut de la empresa y del usuario autorizado, más la clave secreta primaria, que consiste una combinación alfanumérica de 6 o 8 dígitos, que los elige el cliente y que debe resguardar; y 3) para concretar las transferencias requiere ingresar la clave proporcionada por el dispositivo digipass, la que consiste en un algoritmo único por dispositivo, que está sincronizado por tiempo con el autorizador y que dura menos de 5 minutos y posee 6 dígitos. Este algoritmo es indecifrible, por lo que todo Banco lo utiliza, por lo que dice que durante más de 8 años a la fecha no se conoce la vulneración de este sistema de seguridad, siendo sólo usado por quién tiene en su poder el dispositivo entregado al cliente, siendo sólo éste quién conoce la combinación numérica que aparece en él. Por otra parte, el Banco sostiene que mantiene constantes campañas tendientes a que sus clientes sean

objeto de fraude a través de fishing, actualizando antivirus e instalando el software Trusteer Rapport, el que se puede descargar en forma gratuita de la página web del Banco, enfatizando que la Sociedad querellante jamás habilitó en su computador y para su uso el software mencionado y recomendado. En consecuencia, no existe vulneración de la Ley del Consumidor, sino que al contrario una afectación en el resguardo de las claves y digipass, por obra del actuar o negligencia del querellante, y este manejo irresponsable del equipo computacional del cliente y de dichas claves y digipass no es resorte del Banco, y como consecuencia de ello, no le cabe responsabilidad alguna en las consecuencias que el supuesto delito haya provocado en la víctima. Finalmente, sostiene la defensa, la inexistencia de los perjuicios y de toda relación de causalidad entre los pretendidos incumplimientos y el daño alegado en la demanda, agregando que el objeto de ésta es obtener un lucro indebido por parte del actor. En síntesis, la defensa señala que existe culpa o descuido imputable al cliente, ya que permitió el uso de sus claves y digipass, y en consecuencia, no existiría relación de causalidad entre los hechos denunciados y el supuesto menoscabo causado, pues la conducta que se le atribuye al Banco, debe ser causa necesaria y directa del daño que se reclama, y por lo mismo hay inexistencia de actuación negligente del Banco de Chile en los hechos. En cuanto a la demanda civil, sostiene la inexistencia de los perjuicios demandados, dado que uno de los presupuestos de la acción de indemnización de perjuicios es la existencia del daño. En subsidio, el Banco alega exposición imprudente al daño por el actor, por su falta de diligencia, por lo que este debe reducirse sustancialmente, de acuerdo lo que dispone el artículo 2330 del Código Civil.-

TERCERO.- Que, la parte querellante para fundamentar su denuncia, acompaña Contrato de Comodato, Consignación o Depósito y Mandato, celebrado con la Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A., el 03 de Octubre de 2016, que rola de fs. 62 a 73; siete certificados emitidos por Juan Naldo Ramírez Rodríguez, contador de la querellante, que indica que Empresa y personas que se le realizaron transferencia bancarias en los meses de Noviembre y Diciembre de 2016, y Enero a Mayo de 2017; copia de escritura pública de constitución de Comercial Santa Soledad Limitada, de fecha 15 de Julio de 2014 ante el Notario Público de Chillán Joaquín Tejos Henríquez, donde consta que la representación legal de la Sociedad la tiene exclusivamente Alejandro Zuñiga Salgado, de fs. 83 a 88; copia de inscripción de constitución de hipoteca en favor de Copec S.A. de una propiedad de su dominio autorizado por su cónyuge Arnett Espinoza Viscarra, que rola a fs. 89; copia autorizada de Contrato de Concesión o Licencia Arrendamiento y otras Estipulaciones, celebrado entre la Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A. y Comercial Santa Soledad Limitada, el 03 de Octubre de 2016, que rola de fs. 91 a 103; copia de la carpeta investigativa por estafa y otras defraudaciones de la Fiscalía de Chillán, RUC 1700101035-2, de fs. 104 a 189; Propuesta de Seguro Total Empresas celebrado por la querellante con RSA Seguros Chile S.A., de fs. 190 a 198; Certificado de Cuenta Corriente vigente de Comercial Santa Soledad Limitada con el Banco de Chile N° 220-11526-05, de 06 de Mayo de 2016, que rola a fs. 199; copia de carta enviada por el representante de la querellante al Gerente General del Banco de Chile, de fecha 27 de Abril de 2017, dando cuenta de los hechos de que fue víctima, de fs. 200 y 201; Formulario de Reclamo formulado por el representante de la querellante

ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de fs. 202 a 203; carta enviada por el Supervisor Línea Servicio a Cliente del Banco de Chile al representante de la querellante, de fecha 21 de Marzo de 2017, de fs. 204 a 205; copia de escritura pública de constitución de hipoteca y prohibición en favor de Copec S.A. por Alejandro Zuñiga Salgado, de fs. 206 a 209; copia de inscripción de Comercial Santa Soledad Limitada, en el Registro de Comercio de Chillan, de fs. 209; Recopilación actualizada de normas sobre transferencia electrónica de información y fondos, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de fs. 210 a 214; Informe Platinum de Alejandro Zuñiga Salgado, de fs. 215 a 221; informe empresarial de Comercial Santa Soledad Limitada, emitido por Equifax, de fs. 222 a 223; copia de correo, cartas y compromisos de planes de acción enviados por el representante de Comercial Santa Soledad Limitada a Copec S.A., de fs. 224 a 240. La parte querellada a su vez, acompaña a fs. 241, carta del Gerente de Innovación NeoSecure S.A. dirigida a José Luis Olea Mervil, Jefe de Seguridad APLICATIVA del Banco de Chile, de fecha 14 de Julio de 2017, en que informa " que no se ha encontrado evidencia que el rut de la empresa querellada, haya tenido descargado en el período 01/12/2016 al 31/03/2017 el software de seguridad recomendado por Banco de Chile a sus clientes que corresponde al Rapport de Trusteer. A la fecha de los hechos 16 de Enero de 2017, no existe registro de haber instalada la aplicación "; a fs. 242 a 246, comprobante de entrega de dispositivo de seguridad por parte del Banco al representante de la actora con fecha 17 de Enero de 2017; de fs. 247 a 249, carta dirigida por el representante de la Sociedad al Banco de Chile, dando cuenta de los hechos, carta de objeción cargos en cuenta corriente por transferencia

electrónica de fondos y cuestionario desconociendo transferencias por internet; y a fs. 250 a 260, Contrato de Autoservicio Bancario Banconexión Web de 01 de Julio de 2016.-

CUARTO.- Que, a fs. 297 y siguientes, rola copia del informe de la Brigada Cibercrimen de la Policía de Investigaciones de Chile, que consta en la carpeta investigativa RUC N° 1710006899-0, por el delito de espionaje informático, agrupada a la causa RUC N° 1700101035-2, por estafa u otras defraudaciones, remitido por la Fiscalía de Chillán, con fecha 24 de Octubre de 2017, según consta a fs. 426, en la que consta la solicitud de audiencia de formalización al imputado **RODRIGO EDUARDO ALACID CARDENAS**, en el Juzgado de Garantía de Chillán, por la participación y responsabilidad que el cabe en el delito de **ESTAFAS Y OTRAS DEFRAUDACIONES Y DELITO INFORMATICO**, previsto y sancionado en el artículo 468 en relación al 467 del Código Penal y delito contemplado en el artículo 2 de la Ley 19223.-

QUINTO.- Que, además se han agregado los siguientes antecedentes: a fs. 279, cartola de la cuenta corriente N° 67-99832-4 que mantiene en el Banco Santander el imputado **RODRIGO EDUARDO ALACID CARDENAS**, remitido por dicha institución bancaria a fs. 280, y donde constan las diez transferencias recibidas el 16 de Enero de 2017 en dicha cuenta, y el giro de cheque a nombre de **Diego Alberto Rubio Hernández**, por \$ 49.800.000.- con la misma fecha en la oficina Pocuro del citado Banco; a fs. 289 a 291, informe de la Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A., respecto de los requisitos y procedimientos para postular a la concesión de una estación de servicios Copec; a fs. 296, carta de la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras, informando resultado presentación

efectuado ante dicho organismo por el representante de la Sociedad, que consta a fs. 295 y la respuesta del Banco de Chile de fs. 292 a 294, documentos que se repiten de fs. 453 a 457; a fs. 451, carta del jefe Gestión Clientes del Banco de Chile, conteniendo cartolas de cuenta corriente de la Empresa querellante del mes de diciembre de 2016, del días 16 y 17 de Enero de 2017, y planilla conteniendo detalle de las transferencias electrónica realizadas en Enero de 2017, desde la cuenta corriente 2201152605, con indicativo de fecha y hora de la realización , desde donde se efectuaron, IP de origen, cuenta de destino, rol único tributario del destinatario, tipo de cuenta de destino y Banco de destino, lo que rola de fs. 427 a 450; y a fs. 466, informe de Paola Calliere Larrañaga, abogado de Seguros Generales Suramericana S.A., dando cuenta que la Sociedad querellante no tiene seguros contratados con dicha Compañía, ni tampoco existe registro de número de póliza.-

SEXTO.- Que, la parte querellante y demandante presentó tres testigos de cargos, los que son meramente referenciales de los hechos que le afectaron, por cuanto no son clientes del Banco de Chile, por lo que no saben de los procedimientos internos que utiliza el Banco y solo saben del de las diez transferencias fraudulentas por los dichos del representante de la Sociedad. En efecto, Ricardo Javier Robles López y Juan Ramírez Rodríguez, abogado y contador auditor, y Rolando Alvaro Sanderson Acevedo, también concesionario de Copec S.A., tienen conocimiento por la información que él les entregó, sin haber intervenido en gestión alguna en el Banco de Chile, para conocer el procedimiento por el cual se operó. Sus dichos ilustran y complementan los antecedentes que se han acompañado, pero no son relevantes para definir la actuación del Banco

en los hechos que se investigan, toda vez que lo que se reclama por la Sociedad querellante, es la falta de prestación del servicio a que tiene derecho como cliente de una cuenta corriente bancaria de la que es titular, al validarse transferencias no efectuadas por su representante, las que si bien se realizaron por internet, se vulneró el sistema de seguridad por el cual se opera, mediante delito informático, apropiándose su autor de cincuenta millones de pesos (\$ 50.000.000.-), como consta de la carpeta investigativa que lleva la Fiscalía Local de Chillán, por el delito de estafas y otras defraudaciones y delito informático, cometidos el 16 de Enero de 2017, que se transfirieron a la cuenta corriente N° 67-99832-4 del Banco Santander, siendo el imputado Rodrigo Eduardo Alacid Cárdenas, titular de dicha cuenta, quién giro el mismo día cheque a nombre de Diego Alberto Rubio Hernández, por \$.49.800.000.-, el que con la misma fecha lo cobra

SEPTIMO.- Que, en cuanto al fondo del hecho denunciado, corresponde determinar si el Banco de Chile, actuó de manera negligente al validar diez transferencia, cada una por cinco millones de pesos (\$ 5.000.000.-), todas en un mismo día y todas a las 13.50 horas, lo que ya resultaba sospechoso, lo que ha sido reconocido la institución bancaria en los informes que ha entregado, y sin embargo, no prestó el debido cuidado al cual se encuentra obligado para resguardar los intereses del cliente afectado, dada la forma y habilidad con que operan en la actualidad los delincuentes informáticos. En efecto, es cada día más frecuente que se puedan vulnerar los sistemas de seguridad, y es por ello que las instituciones que administran el dinero de sus clientes, deben capacitar a sus ejecutivos y empleados para advertir cualquier vulneración a los sistemas de traspaso de fondos, lo que es evidente que en este caso no ocurrió, permitiéndose que un tercero sin

control alguno pudiera efectuar transferencias, con lo cual se prueba que el sistema de control del Banco, es insuficiente. Es más, el ejecutivo del Banco que debe estar atento de la cuenta corriente de la cual es titular la Sociedad querellante, nada advirtió ni tuvo la avidez para verificar si efectivamente se había realizado dichas transferencias por el único autorizado para hacerlas, esto es, el representante de la Sociedad afectada.-

OCTAVO.- Que, es un hecho no controvertido y que se encuentra suficientemente acreditado, la defraudación de que fue víctima la Sociedad querellante lo que constituye una deficiencia en el otorgamiento de un servicio de calidad y seguridad que debe prestar un establecimiento bancario, en beneficio de sus clientes, siendo responsable de adoptar las medidas de resguardo necesarias para evitar este tipo de eventos, por lo que al no evitar las transferencias fraudulentas, no cumplió con la responsabilidad y eficiencia que por su labor le corresponde. Es más, la propia Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, ha establecido criterios para evitar los fraudes bancarios, obligando a las instituciones de este tipo, a contar con sistemas, mecanismos y procedimientos que den cuenta de la forma en que se pueden prevenir delitos, lo que de manera evidente el Banco de Chile no cumplió en el caso de marras.-

NOVENO.- Que, resulta además revelador del fraude de que fue objeto la Sociedad querellante, el hecho que se le pagó el Seguro Total Empresa contratado por la Sociedad en el mismo Banco de Chile, como lo informa este mismo a fs. 204 y 205, por la suma de \$ 13.167.870.-, siendo irrelevante para eximir de responsabilidad al Banco querellado, la supuesta

falta de cuidado de la víctima con sus claves, ni tampoco el hecho de no haber instalado el software de seguridad recomendado por Banco de Chile a sus clientes que corresponde al Rapport de Trusteer, dado que el deber de seguridad y cuidado lo debe tener el propio Banco, para lo cual cuenta con sistema de seguridad interna, que claramente fueron insuficientes, para prevenir o reaccionar ante el delito cometido.-

DECIMO.- Que, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre atribuciones de los Juzgado de Policía Local, la prueba y antecedentes se aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, pudiendo de esta manera estimarse por quien sentencia, que efectivamente existe responsabilidad infraccional de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra d), y 23 de la Ley N° 19.496, del Banco denunciado, atendido las características del servicio que ofrece a sus clientes, por el que se encuentra obligado a adoptar las medidas necesarias para darles seguridad a estos, en todos sus trámites bancarios.-

UNDECIMO.- Que, el hecho de interponer una demanda civil indemnizatoria, como resultado de una conducta infraccional del Banco denunciado, corresponde al ejercicio de un derecho que la misma Ley N° 19.496 contempla en el artículo 3 letra e), y por lo mismo corresponde indemnizar el daño emergente demandado, dado que con las pruebas rendidas, existen presunciones más que fundadas de los delitos de que fue víctima la sociedad demandante, al efectuarse diez transferencias desde su cuenta corriente, a la de un tercero, con el cual no mantiene ninguna relación comercial, por un total de la suma de \$ 50.000.000.- Y si bien puede estimarse, que la demandante se expuso imprudentemente al riesgo, al no tomar las medidas pertinentes para el resguardo y cuidado de sus

claves para evitar la defraudación y espionaje informático de que fue objeto, esta circunstancias debe acreditarse por quién la alega, lo que no ocurrió en la especie por el Banco demandado.-

DECIMO SEGUNDO.- Que, si bien el delito por el delito de estafas y otras defraudaciones y delito informático afecta a una sociedad, no puede pretender ésta demandar daño moral por cuanto éste no puede afectar a una persona jurídica, atendido las características de ellas, por lo que no se le dará lugar.-

Con lo relacionado, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, y artículos 1, 2, 3 d) y e), 12, 23, 24 y 50 A), B), C) y D) de la Ley N° 19.496, **SE RESUELVE:**

1.- Que, se hace lugar, a la denuncia de lo principal de fs. 8 y siguientes, interpuesta por **ALEJANDRO ZUÑIGA SALGADO**, contador, cédula de identidad N° 07.301.849-8, domiciliado en Chillán, Colonia Bernardo O'Higgins, Parcela 55, lote 8, en representación de **COMERCIAL SANTA SOLEDAD LIMITADA**, del giro de su denominación, rol único tributario N° 76.368.672-8, con domicilio en Longitudinal Sur 5 km 409, comuna de Chillán, en contra del **BANCO DE CHILE**, sociedad anónima bancaria, rol único tributario N° 97.004.00-5, representado por **RODRIGO ANDRES SAEZ SCHNAKE**, cédula de identidad N° 10.339.261-6, agente bancario, ambos con domicilio para estos efectos en calle Constitución N° 580, comuna de Chillán, y se le condena al pago de una multa de **DIEZ U.T.M.**, en su equivalente al valor que esta tenga al día del pago efectivo, a beneficio municipal, o en su defecto a cumplir quince días de reclusión nocturna, su representante legal, con costas.-

2.- Que, se da lugar, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fs. 8 y siguientes, por **ALEJANDRO ZUÑIGA SALGADO**, contador, cédula de identidad N° 07.301.849-8, domiciliado en Chillán, Colonia Bernardo O'Higgins, Parcela 55, lote 8, en representación de **COMERCIAL SANTA SOLEDAD LIMITADA**, del giro de su denominación, rol único tributario N° 76.368.672-8, con domicilio en Longitudinal Sur 5 km 409, comuna de Chillán, en contra del **BANCO DE CHILE**, sociedad anónima bancaria, rol único tributario N° 97.004.00-5, representado por **RODRIGO ANDRES SAEZ SCHNAKE**, cédula de identidad N° 10.339.261-6, agente bancario, ambos con domicilio para estos efectos en calle Constitución N° 580, comuna de Chillán, sólo en cuanto se condena al demandado al pagar a la sociedad demandante, la suma de \$ **36.832.180.-**, como indemnización por daño emergente, cantidad que deberá reajustarse de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la demanda hasta su pago efectivo, sin costas, por no haber sido totalmente vencido.-

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.



Dictada por don **Ignacio Marín Correa**, Juez titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-

Autorizada por la Secretaria Abogado, señora **Mariela Daza Mermoud**.-



Chillán, quince de noviembre de dos mil dieciocho.

Se designa para la redacción del fallo acordado, con conocimiento de las partes, al Ministro Señor Claudio Arias Córdova.

Chillán, quince de noviembre de dos mil dieciocho.

V I S T O:

Se reproduce la sentencia, y teniendo además, presente:

1º.- Que, el apoderado del Banco de Chile, dedujo recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva que lo condena al pago de una multa de diez UTM y además, al pago de una indemnización civil en favor de don Alejandro Zúñiga Salgado, en representación de Comercial Santa Soledad Limitada, por la suma de \$36.832.180, por concepto de daño emergente, más reajustes.

Funda, en síntesis, su recurso en que la sentencia faltó a las reglas de la sana critica, en razón que no se acreditó por ningún medio legal la vulneración de los sistemas de seguridad informáticos del Banco. Además, los documentos acompañados por el querellante no acreditan la vulneración de dichos sistemas y su deficiente funcionamiento o la deficiente prestación del servicio, cuestión esencial, según el mismo sentenciador, para imputar responsabilidad a su representado. Sin negligencia, sin dolo, sin deficiente servicio no puede existir responsabilidad.

Por otra parte agregó que todo daño debe ser acreditado, y por lo tanto no se puede presumir la concurrencia del daño emergente por la versión o simple declaración de que las transferencias no hayan sido autorizadas por el representante de la sociedad o por el solo hecho de que no las haya efectuado él mismo. Asimismo, aseveró que se debe probar que el supuesto daño emergente es una consecuencia directa o inmediata de la infracción que se le imputa, cuestión que en el proceso no se acreditó.

De otro lado afirmó que no se ha discutido por la querellante y denunciante que las transferencias se efectuaron utilizando las claves del cliente y autorizados por el sistema digipass, todas medidas de seguridad que se encuentran al cuidado del propio cliente y no del Banco.



Vertical text on the left margin, possibly bleed-through from the reverse side of the page.

Vertical text in the left column, appearing to be bleed-through from the reverse side.

Vertical text in the middle column, appearing to be bleed-through from the reverse side.

Vertical text in the right column, appearing to be bleed-through from the reverse side.

Vertical text in the far right column, appearing to be bleed-through from the reverse side.

Vertical text in the far right column, appearing to be bleed-through from the reverse side.

Vertical text in the far right column, appearing to be bleed-through from the reverse side.

Vertical text in the far right column, appearing to be bleed-through from the reverse side.

Vertical text in the far right column, appearing to be bleed-through from the reverse side.

Vertical text in the far right column, appearing to be bleed-through from the reverse side.

Luego expresó que el algoritmo que entrega el digipass es único y de 6 dígitos, el que sirve para autorizar las transferencias durante cierto transcurso de tiempo, es indescifrable y no se puede clonar; el Banco lo utiliza hace 9 años, sin que hasta la fecha se haya vulnerado el sistema, por lo que se demuestra que no hay ninguna infracción a la ley del consumidor.

Enseguida expresó que la sentencia también es errada, ya que existe una investigación criminal, en que se solicitó audiencia de formalización del imputado Rodrigo Alacid Cárdenas, como responsable de delito informático, sin que se le otorgara el debido razonamiento y peso, ya que esta persona no tiene ninguna relación con el Banco y además, en ninguna parte de dicha investigación se le imputa o se acredita deficiencia en el sistema informático de la entidad bancaria, por lo que no se le puede imputar responsabilidad.

Asimismo, agregó que el hecho que operara el seguro de fraudes para reembolsar las transferencias no autorizadas a la denunciante, no implica de manera alguna que se haya vulnerado la esfera de resguardo informática del Banco, por lo que es fuera de lógica el fallo al señalar tal argumento y además se comete un doble error al desconocer el sistema de funcionamiento del contrato de seguros.

A su vez afirmó que el propio denunciante fue el que faltó a su deber de resguardo de sus claves de seguridad, permitiendo que un tercero realice diez transferencias electrónicas por un monto de \$5.000.000 cada una. En efecto, el querellante no instaló los medios de seguridad que el Banco le provee gratuitamente, que son anexos a los medios tecnológicos que ya poseía y que proporcionan una alto estándar de seguridad frente a los denominados phishing o pharming, que atacan directamente al cliente y no al Banco

Por último dijo, que en su oportunidad se hizo valer que el demandante se expuso imprudentemente al daño, por lo que el sentenciador debió rebajar el monto de la indemnización de perjuicios al mínimo.

2º.- Que, en la especie, el querellante infraccional expresó que el Banco de Chile incurrió en la hipótesis infraccional del artículo 23 de la Ley

Nº 19
presen
un ser
debido
proced
le conf
señalac
la salu
afectar
que de
cumpli
al Cor
servicio
aprecia
diez gi
\$5.000
\$50.00
propio:
electró
ella le
sosteni
y prete
eviten
parte c
en el r
y eficie

Handwritten notes and a small diagram or sketch in the top right corner of the page.

Handwritten notes and a small diagram or sketch in the middle right section of the page.

Handwritten notes and a small diagram or sketch in the lower middle right section of the page.

Handwritten notes and a small diagram or sketch in the bottom right section of the page.

Handwritten mark resembling a stylized '5' or '15' on the right margin.

Handwritten mark resembling a stylized '5' or '15' on the right margin.

Faint, illegible text in the top left section of the page.

Faint, illegible text in the middle left section of the page.

Faint, illegible text in the lower middle left section of the page.

Faint, illegible text in the bottom left section of the page.

Faint, illegible text at the very bottom left of the page.

Faint, illegible text in the top center section of the page.

Faint, illegible text in the middle center section of the page.

Faint, illegible text in the lower middle center section of the page.

Faint, illegible text in the bottom center section of the page.

Faint, illegible text at the very bottom center of the page.

Faint, illegible text in the top right section of the page.

Faint, illegible text in the middle right section of the page.

Faint, illegible text in the lower middle right section of the page.

Faint, illegible text in the bottom right section of the page.

Faint, illegible text at the very bottom right of the page.

QUINIENTOS
VEINTITRES 523

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Chillan integrada por Ministro Presidente Dario Fernando Silva G. y los Ministros (as) Bernardo Christian Hansen K., Claudio Patricio Arias C. Chillan, quince de noviembre de dos mil dieciocho.

En Chillan, a quince de noviembre de dos mil dieciocho, 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 12 de agosto de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

18

19

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28