

A Don Ignacio Vidal Beltrán

Domiciliado en Calle Teatinos 333 Piso 2

Alpente 7.5

REGISTRO:

Rol N° 12602-6-2017

El Bosque a veinticinco de abril del dos mil dieciocho.



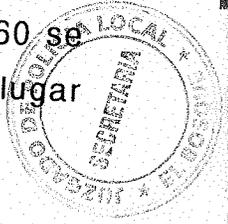
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

000510

1.- La querrela por infracción ley 19.496 de fs. 1 y siguientes de don **JAIME ATILIO RODRIGUEZ LLANOS**, cedula de identidad 7.620.273-7, 59 años, casado, técnico en mantención industrial, domiciliado en Los Coiguez 12.335 Villa El Esfuerzo El Bosque en contra de **BANCO ESTADO DEL ESTADO DE CHILE**, representado por Jessica López Saffie, ambos domiciliados en Av. Libertador Bernardo O Higgins 111 piso 4 Santiago; a fs. 5 rola formulario único de atención de público del Servicio Nacional del Consumidor de Reclamo N° R2017M1780953 de fecha 17 de octubre del 2017; a fs. 6 rola copia simple de respuesta a reclamo entregado por el proveedor Banco Estado ante reclamo de fecha 17 de octubre del 2017; a fs. 8 copia cedula de identidad de Jaime Atilio Rodríguez Llanos; a fs. 9 rola Comprobante de Presentación de reclamo N° 2922420 ante Banco Estado por el consumidor Jaime Atilio Rodríguez Llanos; a fs. 10 Formulario de denuncia de siniestros N° 1705030573 de fecha 03 de mayo del 2017, por cobertura de Fraude/transferencia por Internet Territorio Nacional; a fs. 11 y 12 rola cartola de transferencia a Otro Rut de Jaime Atilio Rodríguez Llanos de fecha 03 de Mayo del 2017; a f. 14 rola declaración jurada de Jaime Atilio Rodríguez Llanos, que da cuenta de reclamo realizado ante Banco Estado; a fs. 15 rola individualización de la testigo Navidad Huerta Muñoz, cedula de identidad 7.391.591-0, administrativa, domiciliada en Coiguez 12335 Villa El Esfuerzo El Bosque y de Sebastián Rodríguez Huerta, cedula de identidad 16.123.861-9, prevencionista, domiciliado en Los Coiguez 12335 Villa El Esfuerzo El Bosque; a fs. 16 rola denuncia en Carabineros de la 39ª Comisaria El Bosque; a fs. 17 carta respuesta de Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras; a fs. 19 rola Jaime Rodríguez Llanos



presenta carta de impugnación de informe del liquidador de BNP Paribas Cardif Seguros Generales; a fs. 20 rola carta respuesta a impugnación de liquidación por parte de Segured; a fs. 21 detalle de denuncia de siniestro; a fs. 22 a 24 rola Informe de liquidación N° TJS/05-2017/486838; a fs. 25 carta de Banco Estado de fecha 31 de octubre del 2017 al consumidor Jaime Atilio Rodríguez Llanos; a fs. 27 rola Carta de Banco Estado a la Dirección Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor; a fs. 29 rola declaración de Jaime Atilio Rodríguez Llanos; a fs. 31 Erick Orellana Jorquera, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en Teatinos 333 piso 2 Santiago se hace parte; a fs. 33 rola mandato judicial del Servicio Nacional del Consumidor a Andrés Herrera Troncoso y otros; a fs. 38 rola decreto N° 283 de fecha 26 de diciembre del 2014; a fs. 42 rola delegación de poder de Erick Orellana Jorquera al postulante Francisco Javier Mosquera Barnes; a fs. 46 rola delegación de poder de Erick Orellana Jorquera a don Andrés Abarca Sepúlveda; a fs. 47 Servicio nacional del Consumidor presenta al testigo Sebastián Rodríguez Huerta, ya individualizado; a fs. 48 Marcelo Davico Ramírez, abogado, mandatario judicial en representación del Banco Estado de Chile, designa abogados patrocinantes y confiere poder, acredita personería y acompaña documentos; a fs. 49 rola delegación de mandato y mandato del Banco del Estado de Chile a Marcelo Davico y otros; a fs. 52 Ignacio Neumann Mebus, abogado en representación de Banco del Estado de Chile, contesta denuncia, demanda civil de indemnización de perjuicios; a fs. 58 rola Informe Técnico Análisis de Reclamo; a fs. 60 rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba que da cuenta de la asistencia del querellante y demandante de Jaime Atilio Rodríguez Llanos, del apoderado don Andrés Abarca Sepúlveda en representación del Servicio Nacional del Consumidor y del apoderado Ignacio Neumann Mebus por la querellada y demandada Banco Estado; a fs. 64 el Servicio Nacional del Consumidor objeta documentos; a fs. 67 se cita a las partes a oír sentencia; a fs. 60 se deja sin efecto resolución que cita a las partes a oír sentencia y no da lugar



a oficio de fs. 63; a fs. 69 Servicio Nacional del Consumidor realiza téngase presente; a fs.74 resolución que cita a las partes a oír sentencia; y demás antecedentes;

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

**CUESTIONES PREVIAS**

**RESOLUCION TACHAS**

Que la parte querellante y demandante civil de Jaime Atilio Rodríguez Llanos, presento al testigo Sebastián Atilio Rodríguez Huerta, quien fue tachado por Banco Estado, por incurrir en la causal del artículo 358 N° 2 del Código de Procedimiento Civil, al establecer a través de sus preguntas su condición de hijo del querellante y demandante civil.

Que este sentenciador acogerá la tacha presentada y se tendrá como inhábil al testigo Sebastián Atilio Rodríguez Huerta.

**OBJECION DE DOCUMENTOS**

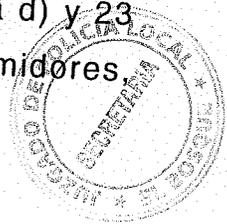
Que la parte querellada y demanda civil de Banco del Estado de Chile, acompaño con citación a fs. 58 Informe Técnico Análisis de reclamo del Banco del Estado de Chile.

Que dichos documentos fueron objetados a fs. 64 de autos por el Servicio Nacional del Consumidor, señalando que son copias simples y que no hay elemento alguno que le dé carácter de autenticidad e integridad, siendo solo instrumentos privados, que no cumplen las exigencias del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil.

Que este sentenciador tendrá por objetado el documento antes singularizado, sin perjuicio de señalar que los documentos objetados guardan relación con los documentos acompañados por la denunciante.

**RESOLUCION DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.**

1.- Que a fs. 1, Jaime Atilio Rodríguez Llanos, ya individualizado ha deducido querella, en contra de Banco del Estado de Chile representada por doña Jessica López Saffie, ambas domiciliadas en Av. Libertador Bernardo O Higgins 1111 piso 4 Santiago, por infracción a los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores



fundado en que se realizaron transferencias de fondos vía internet de su cuenta corriente del Banco Estado sin su autorización.

2. Que fs. 29 declaró don Jaime Atilio Rodríguez Llanos, ya individualizado, quien ratificó la querrela infraccional de fs. 1 y siguientes en contra del Banco del Estado de Chile, representada por Jessica López Saffiee, señalando en síntesis que el día 02 de mayo del 2017, alrededor de las 19:00 horas, recibió un llamado telefónico de CMR Falabella, en que se le advertía que se estaba usando su cuenta CMR Falabella, por lo que solicito el bloqueo de ella, acto seguido ingreso a su cuenta del Banco Estado donde detecta dos giros, uno de \$ 1.700.000 y el otro por \$ 940.000 de su cuenta corriente, por lo que contacta telefónicamente al Banco Estado, donde da cuenta del hecho y solicita el bloqueo de la cuenta corriente. Añade que el día 06 de Mayo del 2017, concurrió a la sucursal del Banco Estado, donde relato lo ocurrido y presento un reclamo formal, para luego realizar una denuncia en Carabineros de Chile y tener prueba de lo ocurrido. Agrego que después de esperar el plazo de 20 días, el Banco señalo que lo hechos no configuraban una estafa, ni clonación y que de ello podía apelar al liquidador del seguro Subred del Banco Estado, los que tampoco le dieron una solución, para luego proceder a realizar un reclamo de estos hechos en la Superintendencia de Seguros y más tarde ante el Servicio Nacional del Consumidor, servicio que acogió el reclamo y lo mando al Tribunal.

3. Que a fs. 31 Erick Orellana Jorquera, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, se hace parte en el proceso y delega poder en doña Constanza González Poblete, Daniela Ardiles Araya, Victor Villanueva Paillavil y Daniela Elisa Molina Zapata.

4. Que a fs. 42 y 46 de Erick Orellana Jorquera, delega poder en don Francisco Javier Mosquera Barnes y Andrés Abarca Sepúlveda, respectivamente.

5. Que a fs. 47 Servicio Nacional del Consumidor presenta al testigo Sebastián Rodríguez Huerta.



6. Que a fs. 48 rola Marcelo Davico Ramírez, abogado, mandatario judicial en representación del Banco Estado de Chile, designa abogados patrocinantes y confiere poder, acredita personería y acompaña documentos.
7. Que a fs. 60 rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba que da cuenta de la asistencia del querellante y demandante civil don Jaime Atilio Rodríguez Llanos, de don Andrés Abarca Sepúlveda apoderado del Servicio Nacional del Consumidor y el apoderado Ignacio Neumann Mebus por la querellada y demandada civil Banco Estado.
8. Llamadas las partes a conciliación no se produce.
9. Que a fs. 60 la parte querellante y demandante civil ratifica querella y demanda civil, haciendo presente que el Banco fue vulnerado en sus sistemas al tener terceros acceso al perfil de su cuenta corriente y que el Banco no cumple con sus clientes en la entrega de seguridad.
10. Que a su turno el Servicio Nacional del Consumidor, ratifica íntegramente la querella de don Jaime Rodríguez, solicitando que esta sea acogida íntegramente.
11. Que la parte querellada y demandada civil de Banco Estado, a fs. 52 contesta denuncia por escrito, señalando en síntesis que las transacciones realizadas en la cuenta corriente del querellante el día 02/05/2017, no registraban errores en su realización y se efectuaron con la introducción correcta de las claves de coordenadas, que el querellante entregó a un tercero.
12. Que para acreditar su versión de los hechos la parte querellante de Jaime Rodríguez Llanos acompañó, al proceso formulario único de atención de público del Servicio Nacional del Consumidor de Reclamo N° R2017M1780953 de fecha 17 de octubre del 2017; copia simple de respuesta a reclamo entregado por el proveedor Banco Estado ante reclamo de fecha 17 de octubre del 2017; copia cedula de identidad de Jaime Atilio Rodríguez Llanos; Comprobante de Presentación de Reclamo N° 2922420 ante Banco Estado por el consumidor Jaime Atilio Rodríguez Llanos,



Formulario de denuncia de siniestros N° 1705030573 de fecha 03 de mayo del 2017, por cobertura de Fraude/transferencia por Internet Territorio Nacional; cartola de transferencia a Otro Rut de Jaime Atilio Rodríguez Llanos de fecha 03 de Mayo del 2017; declaración jurada de Jaime Atilio Rodríguez Llanos, que da cuenta de reclamo realizado ante Banco Estado; denuncia en Carabineros de la 39ª Comisaria El Bosque; carta a Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras; rola Jaime Rodríguez Llanos presenta carta de impugnación de informe del liquidador de BNP Paribas Cardif Seguros Generales; carta respuesta a impugnación de liquidación por parte de Segured; detalle de denuncia de siniestro; Informe de liquidación N° TJS/05-2017/486838; carta de Banco Estado de fecha 31 de octubre del 2017 al consumidor Jaime Atilio Rodríguez Llanos; Carta de Banco Estado a la Dirección Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor

13. Que la parte querellada de Banco Estado acompaño al proceso un audio contenido en pendrive, cuyo contenido no fue objetado por la parte querellante, que da cuenta de los diálogos del querellante con operadora telefónica del Banco Estado, donde relata los hechos y reconoce haber entregado información relativa a su clave secreta a terceros via telefonica.

14. Que analizados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana critica, en especial la declaración del querellante y el audio aportado al tribunal por la querellada Banco Estado, este sentenciador tiene por establecido en autos: que de la cuenta corriente 000-0-658955-3 del querellante Jaime Atilio Rodríguez Llanos, se realizaron dos transferencias por un monto total de \$ 2.640.000, sobre las cuales no se pudo acreditar que hubieren existido errores en su proceso; que el audio aportado por la querellada, que registra el llamado de la parte querellante al teléfono de Banco Estado, contiene un reconocimiento expreso de haberse aportado por el querellante coordenadas de su clave a un tercero ajeno a la relación que liga al Banco con él cuentacorrentista Jaime Rodríguez Llanos. Que los hechos establecidos anteriormente permiten al Tribunal llegar



convicción que en relación a las transacciones denunciadas, no es posible atribuirle responsabilidad a Banco Estado, a consecuencia de la entrega por parte del titular de la cuenta corriente, de datos privados a un tercero ajeno a la relación contractual que liga a las partes, sin embargo, también se ha llegado a la convicción, que estos hechos no hubieren ocurrido, si personas que calificamos de terceros no hubieron contado con información de la que es depositaria y propia del giro de Banco Estado y que no tiene el carácter público, como lo es el ingreso al perfil del usuario cuenta correntista.

15. Que atendido lo anterior y del análisis realizado por este sentenciador, se acogerá la querrela infraccional de fs. 1.

**RESOLUCION DE ASPECTO CIVIL:**

16. Que a fs. 1 don Jaime Atilio Rodríguez Llanos, ya individualizado, presenta demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del Banco del Estado de Chile, representado por doña Jessica López Saffie, ambos con domicilio en Bandera 150 Santiago y solicita sea condenado a pagarle la suma de \$ 2.640.000 (dos millones seiscientos cuarenta mil pesos), mas reajustes e intereses.

17. Que no se ha establecido en autos una relación de causalidad entre los daños y perjuicios reclamados por el demandante Jaime Atilio Rodríguez Llanos y la conducta del proveedor de servicios Banco del Estado de Chile.

18. Que en atención a lo expuesto tanto en la parte contravencional como en la parte civil, este sentenciador no acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Jaime Atilio Rodríguez Llanos.

Con lo relacionado y teniendo presente además lo dispuesto en el artículo 1, 7, 8, 9, 12, 14, 17 de la Ley 18.287, sobre procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, artículo 13 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local y los artículo 3, 15 y 23 de la Ley 19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SE DECLARA:**



**RESOLUCION DE TACHA**

A. Que se acoge la Tacha presentada.

**OBJECION DE DOCUMENTOS.**

B. Que se acoge Objeción de documentos

**EN CUANTO A LO INFRAACCIONAL**

C. Que se condena a Banco del Estado de Chile representado por Jessica López Saffie, a una multa de 50 UTM por infringir los artículos 23 de la Ley 19.496.

Sino pagare la multa del plazo de cinco días sufrirá por vía de sustitución y apremio diez días de reclusión nocturna, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente.

**EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.**

D. Que no se acoge demanda civil de fs. 1.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

SENTENCIA DICTADA POR PAULO ESCOBAR CARO, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA CLAUDIA ELIZALDE MARABOLI, SECRETARIA ABOGADA.



Dejo constancia que alegaron revocando la abogada Javiera Jaqueih Espejo y confirmando la postulante Yoslian Cabello Martínez. Santiago, 15 de mayo de 2019. Pedro Aravena Bouyer. Relator

En Santiago a quince de mayo de dos mil diecinueve.

A los folios 27559 y 27657: Téngase presente.

**Vistos:**

1° Que lo reprochado al banco querellado no dice relación con los datos entregados por el consumidor -titular de cuenta corriente- a terceros, consistentes en los números de su tarjeta de coordenadas, sino, específicamente, con la información que tenían dichos terceros y que les permitió ingresar al perfil de usuario que el consumidor tiene en Banco Estado y para lo cual se requiere clave de acceso, incumpléndose por parte de la querellada con su deber de mantener el debido resguardo los datos personales del cliente;

2° Que no obstante lo anterior, esta Corte advierte que la multa aplicada en su máximo aparece desproporcionada al confrontarla con la conducta desplegada por el denunciante, quien de todos modos proporcionó información personal relevante a terceros, aun cuando no del todo determinante para concretar el traspaso de fondos del que fue víctima, según se anotó en la primera motivación.

Por lo antedicho se procederá a la rebaja de la multa apelada, como se dirá en lo resolutivo.

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de veinticinco de abril del año dos mil dieciocho, escrita a fojas 75 y siguientes, **con declaración** que se rebaja la multa impuesta a la suma de 25 Unidades Tributarias Mensuales.

Regístrese y devuélvase.

**Rol N°101-2019-P.Local**

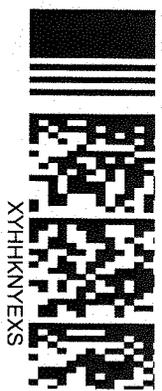
MARIA TERESA DE JESUS LETELIER  
RAMIREZ  
Ministro  
Fecha: 15/05/2019 12:28:25

ADRIANA VICTORIA SOTTOVIA  
GIMENEZ  
Ministro  
Fecha: 15/05/2019 12:28:25



Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de San Miguel integrada por los Ministros (as) Maria Teresa Letelier R., Adriana Sottovia G., Adriana Sottovia G., Maria Alejandra Pizarro S. San miguel, quince de mayo de dos mil diecinueve.

En San miguel, a quince de mayo de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



etf

En Santiago, dos de abril de dos mil diecinueve.

Por recibido expediente desde el Tribunal a quo. Téngase por cumplido lo ordenado por resolución de veinte de marzo último.

Pasen los antecedentes al señor(a) Relator(a) que corresponda, para los fines señalados en el artículo 372 numeral 3° del Código Orgánico de Tribunales.

A los escritos de fojas 117 (folio N° 14.415), fojas 119 (folio 14.981) y fojas 128 (folio 15.123): A todo, téngase presente.

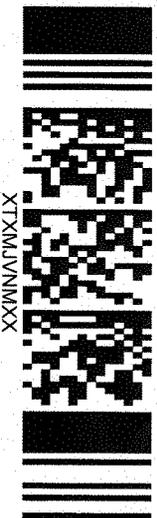
Al escrito de fojas 126, folio N° 15.122: Para resolver, aclárese la discordancia existente entre el compareciente y quien presenta el escrito por la Oficina Judicial Virtual. Cúmplase dentro de quinto día. → Se hace parte EVC

**N° 101-2019 Civil**

ROBERTO IGNACIO CONTRERAS  
OLIVARES  
Ministro  
Fecha: 02/04/2019 11:36:42

DORA ELIZABETH MONDACA  
ROSALES  
Ministro  
Fecha: 02/04/2019 11:36:43

VIVIANA CECILIA TORO OJEDA  
Fiscal  
Fecha: 02/04/2019 11:36:44



Orden de Ingreso 2232

FOLIO 750778  
C8-5022

CON SOCIAL R.U.T. 097030000-7 DOMICILIO VENIDA LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS N°

PROVINCIA DE POLICIA PERÍODO VENCIMIENTO 30/07/2019 FECHA 30/07/2019 CAPITAL PORCEN.

CUENTA	DENOMINACIÓN	VALOR
2001-999-006	OTROS INGRESOS	1,225,825
	2017-12602	1,225,825
	SUB TOTAL	
	I.P.C.	
	INTERESES	1,225,825
	TOTAL	



FIRMA Y TIMBRE CAJERO

COPIA UNIDAD GIRADORA

Rol N°  
F  
multa de  
total de  
P  
R

EL BOSQUE, a diecisiete de Junio del año dos mil diecinueve.-

VISTOS:

Cumplase.

A sus antecedentes, pendrive color morado con archivo de audio certifíquese, guárdese en custodia del Tribunal.

Notifíquese.

Resolución dictada por doña CLAUDIA ELIZALDE MARABOLI, Juez Subrogante.-

Autorizada por don, HUGO ORELLANA CASTRO, Secretario Subrogante.

