

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CHILLAN
Avda. Ecuador N° 395 Fono: 433336
Casilla N° 87 Chillán

Oficio N° 10-JME
Chillán, 13 de enero de 2020

Por resolución de este tribunal, recaída en causa rol N° 4546/2019, por INFRACCION LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, caratulada "SOCIEDAD PROAGRO CHILE SPA/BANCO DEL ESTADO DE CHILE", se ha ordenado oficiar a Ud., a fin de remitir copia autorizada de la sentencia de primera instancia firme y ejecutoriada, en conformidad a lo dispuesto en el art. 58 bis, del citado cuerpo legal.-

Sin otro particular, saluda
atentamente a Ud.-


NICODEMUS HERRERA FUENTEALBA
Secretario subrogante



SEÑOR:
MANUEL MUÑOZ GARCIA
DIRECTOR REGIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (S)
CALLE BULNES N° 739
CHILLAN

Dirección Regional de Nuble.
Fecha. 16 ENE 2020
N° Ingreso 13.

11-11-11
11-11-11
11-11-11

11-11-11

11-11-11
11-11-11
11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11
11-11-11
11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11
11-11-11
11-11-11

11-11-11

11-11-11
11-11-11
11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11
11-11-11
11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11
11-11-11
11-11-11

11-11-11

11-11-11
11-11-11
11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11
11-11-11
11-11-11

11-11-11

11-11-11

11-11-11

CHILLAN, trece de Diciembre de dos mil diecinueve
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO.- Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 11 y siguientes, **JUAN GUILLERMO FUENTES GONZALEZ**, cédula de identidad N° 13.372.892-9, técnico agrícola, en representación de la Sociedad **PROAGRO CHILE SPA.**, rol único tributario N° 76.558.043-9, ambos con domicilio en Villa Emmanuel Pasaje San Adolfo N° 1774, comuna de Chillán, deduce querella 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 DEL ESTADO DE CHILE**, rol único tributario N° 97.030.000-7, representado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50-C inciso tercero y 50-D del cuerpo legal citado, por **CLAUDIO MAURICIO AGUILERA ACUÑA**, cédula de identidad N° 10.970.839-9, agente bancario, ambos con domicilio para estos efectos en calle Constitución N° 500, comuna de Chillán, fundadas en que, siendo la sociedad que representa, titular de la cuenta vista o chequera electrónica en el Banco querellado N° 5217127611-0, con fecha 7 de marzo de 2019, alrededor de las 10:00 horas, mientras se disponía a realizar una transferencia electrónica hacia su cuenta vista del Banco Itaú N° 212240903, por un monto de \$ 2.400.000.-, a través de la plataforma de internet de BancoEstado, al ingresar las coordenadas para ello, la página web del Banco, dejó de funcionar, por lo que procedió, a abrir nuevamente la aplicación, pero desde su teléfono móvil, dándose cuenta que sólo había en ésta un saldo de \$ 212.204.-, y que se había realizado una transferencia hacia una cuenta desconocida para él, por un monto de \$ 2.995.620.- De inmediato

procedió a revisar la cartola de transferencias, no registrándose ningún dato respecto de la cuenta de destino a la que se transfirió dicha suma de dinero, es decir, no aparecía número de cuenta, titular, Banco, etc. Al día siguiente, se apersonó en las oficinas del BancoEstado, formulando el respectivo reclamo y la ejecutiva que lo atendió le informa que el dinero había sido transferido a nombre de Nayaret Leiva, y que el Banco no disponía de más antecedentes sobre dicha destinataria, a quien por supuesto no conoce. Posteriormente, con fecha 19 de marzo de 2019, el Banco, le comunica que no hay error en la transferencia bancaria, y que el movimiento del dinero se hizo con los elementos que se encuentran en poder del cliente. En definitiva, su impugnación a la transferencia es rechazada, resolución con la que obviamente no está de acuerdo, ya que para él es claro que el Banco quiere evadir su responsabilidad de cuidado y seguridad que le impone la ley, y claramente se han vulnerado sus protocolos de seguridad, autorizando una transferencia electrónica a un tercero con tan solo su nombre y un apellido, cuando lo común es, que para realizar una transferencia electrónica con el BancoEstado, se requiere ingresar el número de cuenta del destinatario, el Banco, nombre del titular, el rut e incluso un correo electrónico, por lo que no se explica, como fue que sin éstos antecedentes el Banco autorizó y/o aprobó la transferencia impugnada, situación que no pudo haber sido más que un fraude bancario, vulnerándose las medidas y protocolos de seguridad interna del Banco, situación que evidentemente ha perjudicado enormemente el patrimonio de la Sociedad que representa. Dichos perjuicios deben ser resarcidos por el Banco, que ha actuado con negligencia en la prestación de su servicio de cuenta vista, pues su falta de seguridad en los sistemas que utiliza ha provocado la pérdida de dinero

que éste tenía la obligación de custodiar y proteger. Por lo que en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 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 querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, acogerlas a tramitación y en definitiva, condenar al infractor, al máximo de las multas señaladas en el cuerpo legal citado y al pago de las sumas de \$ 2.995.620.-, por concepto del daño emergente ocasionado y que corresponde a la suma efectivamente defraudada.-, y la suma de \$ 500.000.- por el daño moral sufrido, más intereses y reajustes que éstas cantidades devenguen, desde el día de cometida la infracción dañosa, acogiéndola en todas sus partes, con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 76 , y siguientes, 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 de la Sociedad **PROAGRO CHILE SpA.**, representada por **JUAN GUILLERMO FUENTES GONZALEZ**, asistidos por su apoderado, abogado **MAURICIO JAVIER CONTRERAS SAN MARTIN**, y de la apoderada de la parte querellada y demandada civil de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, abogada **JESSENIA VICTORIA ARROYO ESPARZA**, y en el que, la primera ratifica en todas sus partes tanto la querella infraccional como asimismo la demanda civil deducidas a fs. 11 y siguientes, solicitando sean acogidas, con costas.-

Por su parte, la apoderada de la querellada y demandada, contesta tanto la acción infraccional como la civil, por medio de minuta escrita que se agrega a fs. 24 y siguientes, solicitando que ésta, forme parte integrante

del acta de comparendo y en definitiva del expediente, 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 esgrimidos, con costas.-

TERCERO.- Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediéndose a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo la querellante y demandante, **INSTRUMENTAL**, ratificando todos y cada uno de los documentos acompañados conjuntamente con sus acciones y que rolan de fs. 1 a 10 e incorpora además en la audiencia los que se agregan de fs. 41 a 63. **OFICIOS**, a la Fiscalía local de Chillán, para que se remita copia íntegra de los antecedentes de la investigación por la denuncia realizada por el actor, carpeta investigativa Ruc número 1900267579-9, antecedentes que se agregan de fs. 95 a 105; y **PRUEBA TESTIMONIAL**, mediante la declaración de dos testigos Carolina Isabel Carrasco Medina y Sebastián Mardones Pozo, quienes declaran a fs. 80 y 81.-

Por su parte, la querellada y demandada civil, rinde **PRUEBA INSTRUMENTAL**, acompañando con citación y bajo apercibimiento legal los documentos que se agregan de fs. 64 a 74; **ABSOLUCION DE POSICIONES**, solicita se cite a absolver posiciones al tenor del pliego que en sobre cerrado en el acto acompaña, a **JUAN GUILLERMO FUENTES GONZALEZ**, cédula de identidad N° 13.372.892-9, técnico agrícola, en representación de la Sociedad **PROAGRO CHILE SpA.**, rol único tributario N° 76.558.043-9, ambos con domicilio en Villa Emmanuel Pasaje San Adolfo N° 1774, comuna de Chillán, cuya diligencia que se llevó a efecto en segundo llamado de fs. 89 a 91; y **TESTIMONIAL**, mediante la declaración de dos testigos Daniel Torres Alcarrúz y Katherine González Gómez, quienes deponen de fs. 81 a 84.-

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, la acción infraccional se interpone, basada en que, siendo la sociedad querellante, titular de la cuenta vista o chequera electrónica en el Banco querellado N° 5217127611-0, con fecha 7 de marzo de 2019, alrededor de las 10:00 horas, su representante legal se disponía a realizar una transferencia electrónica hacia su cuenta vista del Banco Itaú N° 212240903, por un monto de \$ 2.400.000.-, a través de la plataforma de internet del Banco querellado, al ingresar las coordenadas para ello, la página web de BancoEstado, dejó de funcionar, por lo que procedió, abrir nuevamente la aplicación, pero desde su teléfono móvil, dándose cuenta que sólo había en ésta un saldo de \$ 212.204.-, y que se había realizado una transferencia hacia una cuenta desconocida para él, por un monto de \$ 2.995.620.- De inmediato procedió a revisar la cartola de transferencias, no registrándose ningún dato respecto de la cuenta de destino a la que se transfirió dicha suma de dinero, es decir, no aparecía número de cuenta, titular, banco, etc. Al día siguiente, se apersonó en las oficinas de BancoEstado, formulando el respectivo reclamo y la ejecutiva que lo atendió le informa que el dinero había sido transferido a nombre de Nayaret Leiva, y que el Banco no disponía de más antecedentes sobre dicha destinataria, a quien por supuesto no conoce. Posteriormente, con fecha 19 de marzo de 2019, el Banco, le comunica que no hay error en la transferencia bancaria, y que el movimiento del dinero se hizo con los elementos que se encuentran en poder del cliente. En definitiva, su impugnación a la transferencia es rechazada, resolución con la que obviamente no está de acuerdo, ya que para él, es claro que el Banco

quiere evadir su responsabilidad de cuidado y seguridad que le impone la ley, ya que claramente se han vulnerado sus protocolos de seguridad, autorizando una transferencia electrónica a un tercero con tan sólo su nombre y un apellido, cuando lo común es, que para realizar una transferencia electrónica con el BancoEstado, se requiere ingresar el número de cuenta del destinatario, el Banco, nombre del titular, el rut e incluso un correo electrónico, por lo que no se explica, como fue que sin éstos antecedentes el Banco autorizó y/o aprobó la transferencia impugnada, situación que no pudo haber sido más que un fraude bancario, vulnerándose las medidas y protocolos de seguridad interna del Banco, situación que evidentemente ha perjudicado enormemente el patrimonio de la Sociedad que representa. Por lo que solicita tener por interpuestas querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, y condenarlo al máximo de las multas señaladas en el cuerpo legal citado y al pago de las sumas de \$ 2.995.620.-, por concepto de daño emergente, y la suma de \$ 500.000.- por el daño moral sufrido, con costas.-

SEGUNDO.- Que, el Banco, al contestar las acciones interpuestas, sostiene que para realizar una transferencia electrónica, se han entregado comunicaciones educativas, indicando recomendaciones para operar con seguridad ante posibles sospechas de fraude. Señala que existe ausencia de culpa de su parte, y que le corresponde la responsabilidad al titular de cualquier cuenta resguardar su clave secreta, personal e intransferible, con una tarjeta de coordenadas habilitando una validación final por telefonía móvil, mensaje de texto o correo electrónico. En especial se indica que el Banco no solicita información alguna a los clientes y se recomienda cambiar periódicamente la clave secreta. Agrega además, que siendo el

fraude cometido por un tercero, elimina la imputabilidad del Banco, eximiéndolo de responsabilidad, y que si bien tiene obligaciones de seguridad respecto de los productos financieros que ofrece, y en especial de las transferencias electrónicas que sus clientes realizan, ello no implica en caso alguno, limitar al consumidor el acceso a internet y la libertad que existe en el uso de aquel servicio. En definitiva, quienes se benefician con las defraudaciones, dirigen al cliente a sitios web de su dominio, o bien infectan por medio de virus o troyanos, los sistemas operativos, al momento que el cliente abre el correo electrónico. Termina sosteniendo, que no ha actuado con negligencia o culpa, dado que la responsabilidad en los hechos materia de esta causa, es de terceros, por lo que solicita se rechacen las acciones interpuestas por los hechos denunciados.-

TERCERO.- Que, la calidad de cliente de la sociedad querellante como titular de una cuenta vista o chequera electrónica N° 5217127611-0 y la transferencia electrónica realizadas el 07 de marzo de 2019 a nombre de Nayaret Leiva, según le informó el Banco, lo que no han sido contradichas por el querellado, transacción que el representante de la Sociedad niega haber realizado, sosteniendo que se ha vulnerado el sistema informático del propio Banco, al permitir de manera fraudulenta que dichos fondos lleguen a la cuenta de una persona que no conoce, lo que consta del reclamo de la parte querellante de fs. 2, de la carpeta investigativa N° 1900267519-9 de la Fiscalía de Chillán, y del certificado de denuncia de fs. 43.-

CUARTO.- Que, la parte querellante acompaña los siguientes documentos para fundar sus acciones: cartola de chequera electrónica de fs. 1; reclamo ante el Banco de fs. 2; certificado de Estatuto Actualizado de la Sociedad querellante de fs. 3 a fs. 10; correo electrónico de fs. 41; formulario de

reclamo de fs. 42; certificado de denuncia ante la BRIDEC de fs. 43; y antecedentes de la apertura de cuenta vista o chequera electrónica N° 5217127611-0 de fs. 44 a fs. 63. El Banco querellado acompaña, de fs. 63 a fs. 74, protocolización de certificación de páginas web de BancoEstado y de su forma de operar.-

QUINTO.- Que, respecto de las declaraciones de los testigos Carolina Isabel Carrasco Medina y Sebastián Mardones Pozo, presentados por el demandante y quienes declaran a fs. 80 y 81, están contestes en los hechos denunciados por cuanto ambos trabajan junto al representante de la Sociedad querellante, y ratifican la situación ocurrida el día 07 de Marzo de 2019, cuando éste intentó efectuar una transferencia, la que no pudo realizar al bloquearse la página web del BancoEstado, aún cuando no existe total precisión en la forma en que se le extrajo de la cuenta la cantidad de dinero que se mantenía en la chequera electrónica, pero sí que ello ocurrió, lo que motivó al actor a realizar la denuncia en la Policía de Investigaciones. A su vez, los testigos Daniel Torres Alcarruz y Katherine González Gómez, presentados por el Banco querellado, quienes deponen de fs. 81 a 84, conocen el reclamo presentado por la transferencia no reconocida por la parte querellante, sin embargo, no aportan antecedentes para acreditar como operó la vulneración a la página web del Banco, y sólo da a conocer la formula como operar ésta y los pasos que deben realizar los clientes para realizar una transferencia electrónica.-

SEXTO.- Que, en la absolución de posiciones del representante de la sociedad querellante de fs.90 y 91, aclara como ocurrieron los hechos denunciados, desconociendo totalmente la persona a nombre de la que figura efectuada la transferencia.-

SEPTIMO.- Que, si bien de acuerdo a lo antecedentes de la investigación, está acreditado que, con fecha el 07 de Marzo de 2019, se efectúa una transferencia desde la cuenta vista o chequera electrónica de la Sociedad querellante por la suma de \$ 2.995.620.-, como consta de la cartola que rola a fs. 1, el Banco no ha aportado prueba alguna que indique el nombre completo y rut de la persona que la recibió y a que cuenta se efectuó, lo que ha motivado una investigación en la Fiscalía de Chillán, según carpeta investigativa RUC N° 1900267519-9, todo lo cual consta de fs. 95 a fs. 105. Lo anterior era imprescindible para establecer a quién se realizó la operación bancaria de transferencia electrónica de dinero, que niega la parte querellante, la que figura hecha a favor de una persona que no conoce, efectuada dicha transferencia sin su consentimiento, todo lo cual es reconocido implícitamente por el Banco querellado al contestar la acción infraccional, lo que implica necesariamente conducta negligencia o falta de servicio por parte del Banco querellado.-

OCTAVO.- 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 ha existido responsabilidad infraccional de acuerdo a la Ley N° 19.496, del Banco querellado, atendido los términos del hecho investigado.-

NOVENO.- Que, existiendo la falta de servicio, conducta negligente o descuidada del Banco querellado, en relación a la seguridad de la cuenta vista o chequera electrónica que la Sociedad demandante mantiene el Banco demandado, corresponde en consecuencia acoger la demanda civil indemnizatoria, solo respecto del daño emergente causando, no así del

daño moral, atendido a que siendo la demandante una persona jurídica, no es posible acreditarlo legalmente.-

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 querella de lo principal de fs. 11 y siguientes, por **JUAN GUILLERMO FUENTES GONZALEZ**, cédula de identidad N° 13.372.892-9, técnico agrícola, en representación de la Sociedad **PROAGRO CHILE SpA.**, rol único tributario N° 76.558.043-9, ambos con domicilio en Villa Emmanuel Pasaje San Adolfo N° 1774, comuna de Chillán, en contra del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, rol único tributario N° 97.030.000-7, representado por **CLAUDIO MAURICIO AGUILERA ACUÑA**, cédula de identidad N° 10.970.839-9, agente bancario, ambos con domicilio para estos efectos en calle Constitución N° 500, comuna de Chillán, por infracción a los artículos 3 letra d) y 23 la Ley N° 19.496, y se le condena al pago de una multa de **TRES U.T.M.**, en su equivalente al valor que ésta tenga al día del pago efectivo, a beneficio municipal, o en su defecto a cumplir su representante legal quince días de reclusión nocturna, con costas.-

2.- Que, **ha lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fs. 11 y siguientes, por **JUAN GUILLERMO FUENTES GONZALEZ**, cédula de identidad N° 13.372.892-9, técnico agrícola, en representación de la Sociedad **PROAGRO CHILE SpA.**, rol único tributario N° 76.558.043-9, ambos con domicilio en Villa Emmanuel Pasaje San Adolfo N° 1774, comuna de Chillán, en contra del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, rol único tributario N° 97.030.000-7, representado por **CLAUDIO MAURICIO AGUILERA ACUÑA**, cédula de

identidad N° 10.970.839-9, agente bancario, ambos con domicilio para estos efectos en calle Constitución N° 500, comuna de Chillán, sólo en cuanto se le condena al pago de \$ 2.995.620.- por el daño emergente causado a la demandante, 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.-



IGNACIO MARÍN CORREA,

Juez



000000
000000
000000
000000
000000
000000
000000

000000
000000
000000
000000
000000
000000
000000

000000
000000
000000
000000
000000
000000
000000

000000

