

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

Oficio N° 8-JME
Chillán, 13 de enero de 2020

Por resolución de este tribunal, recaída en causa rol N° 5463/2019, por INFRACCION LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, caratulada "DARIO JAIME ERNESTO ALDUNATE POHL/BANCO SCOTIABANK 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 Tule
Fecha 6 ENE 2020
Nº Ingreso 14

CHILLAN, SEIS DE DICIEMBRE DE DOS MIL DIECINUEVE.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO.- Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 8 y siguientes, **DARIO JAIME ERNESTO ALDUNATE POHL**, cédula de identidad N° 6.064.568-K, jubilado, domiciliado en sector Alto Quilamapu calle Pedro Alamos N° 813, comuna de Chillán, 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 SCOTIABANK CHILE**, rol único tributario N° 97.018.000-1, representado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50-C inciso tercero y 50-D del cuerpo legal citado, por **FELIPE EDUARDO GUZMAN VASQUEZ**, cédula de identidad N° 13.208.171-9, agente bancario, ambos con domicilio para estos efectos en calle Arauco N° 662, comuna de Chillán, acciones fundadas en que, siendo el actor cuenta corrientista del Banco querrellado, con fecha 24 de junio de 2019, siendo las 14:00 horas le llegó a su teléfono celular, un correo electrónico señalando: "que debido a la unificación del Banco Scotiabank Chile con Banco Bilbao Argentaria Vizcaya Chile o BBVA, será necesario autenticación de seguridad para continuar utilizando los servicios bancarios a través de internet. Para su comodidad acceder a través del portal, para realizar procedimiento, seleccione un dispositivo de acceso móvil y siga los pasos necesarios", y más abajo de dicho mensaje aparecía el logo de Android y el logo de Apple, por lo que confiado presionó, siendo enviado a la página de su cuenta corriente, cambio su clave de acuerdo a los procedimientos normales y al minuto después le llega un mail, que le informa que se había actualizado su información y que podía seguir operando normalmente. Posteriormente, al concurrir a un supermercado e intentar pagar con su tarjeta del Banco, le rechazan el pago por saldo insuficiente, lo que le pareció súper extraño, pues tenía fondos suficientes para ello. Al llegar a su casa revisó su cuenta, percatándose que se habían efectuado dos transferencias de dinero desde su cuenta corriente del Banco Scotiabank hacia dos cuentas Rut del Banco Estado de Chile, la primera número 20303444 a nombre de Leandro Ramírez, por la suma de \$ 223.475.-, y la segunda número 20145538 a nombre de Matías Latorre Araya, por la suma de \$ 220.352.-, efectuadas el mismo día 24 de junio de 2019 a las 14: 19 horas, operaciones que por supuesto desconoce por completo e impugna desde ya, pues no fueron efectuadas por él, es más, ni siquiera conoce a las personas a quienes se les transfirió su dinero. Agrega, que llamó al Banco querrellado, desde donde lo instruyen bloquear su cuenta y denunciar el hecho a Carabineros, lo que efectivamente hizo. Al día siguiente se apersona en las oficinas del Banco, realiza la

denuncia por fraude esperando respuesta positiva de su Banco, ya que es cliente hace muchos años, sin embargo y para su extrañeza, con fecha 8 de julio, la entidad bancaria le informa que no contaba con seguro de fraude por lo tanto no tenía cobertura para este tipo de situación, por lo que no es posible tramitar la devolución de los fondos defraudados. Por lo que en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 1 y 7 y demás pertinentes de la Ley 18.287, artículo 24,50C inciso final y 50 D de la Ley 19.496 y 2314 y siguientes del Código Civil, solicita tener por interpuestas querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del **BANCO SCOTIABANK CHILE**, acogerlas a tramitación y en definitiva, condenar a la infractora, al máximo de las multas señaladas en el cuerpo legal citado y al pago de las sumas de \$ 443.827.-, por concepto del daño emergente ocasionado y que corresponde a suma efectivamente defraudada al Banco; y a la suma de \$ 1.000.000, 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. 39, 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 **DARIO JAIME ERNESTO ALDUNATE POHL**, y de la apoderada de la parte querellada y demandada civil del **BANCO SCOTIABANK CHILE**, abogada, **JESSENIA VICTORIA ARROYO ESPARZA**, y en el que, el primero ratifica en todas sus partes tanto la querrela infraccional como asimismo la demanda civil deducidas a fs. 8 y siguientes, solicitando sean acogidas, con costas.-

Por su parte, la apoderada de la querellada y demandada civil, contesta tanto la acción infraccional como la civil, por medio de minuta escrita que se agrega a fs. 21 y siguientes de la causa, 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 total y completó 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 el querellante y demandante, **INSTRUMENTAL**, ratificando todos y cada uno de los documentos acompañados conjuntamente con sus acciones y que rolan de fs. 1 a 7 inclusive del proceso.-

Por su parte la querellada y demandada civil rinde **PRUEBA INSTRUMENTAL**, acompañado con citación y bajo apercibimiento legal el documento que se agrega a fs. 37 y 38, consistente en correo electrónico tipo, que el Banco envía a sus clientes, y que dice relación con la presentación a éstos de la creación de una marca transitoria de dicha entidad bancaria,

denominada Scotiabank Azul, la cual les servirá, para identificarse como clientes del ex-BBVA en distintos puntos de atención con el Banco.-

CUARTO.- Que, a fs. 42, como medida para mejor resolver, se ordena oficiar al Ministerio Público de Chillán, a fin de que se remita copia íntegra de la carpeta investigativa a que dio origen el parte Policial N° 2717 de fecha 24 de junio de 2019, de la Segunda Comisaría de Carabineros Chillán, y que dio principio a la causa Ruc N° 1900677441-8, cuyas copias rolan de fs. 44 a 49.-

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios presentada por **Darío Jaime Ernesto Aldunate Pohl** a fs. 8 y siguientes, se funda en que con fecha 24 de junio de 2019, siendo las 14:00 horas le llegó un correo electrónico a su teléfono celular que decía que: "debido a la unificación del Banco Scotiabank Chile con el Banco BBVA será necesario autenticación de seguridad para continuar utilizando los servicios bancarios a través de internet. Para su comodidad acceder a nuestro portal para realizar procedimiento, seleccione un dispositivo de acceso móvil y siga los pasos necesarios", y más debajo de esa leyenda apareció el logo de Android y el logo de Apple, presionó el celular, siendo enviado a la página de su cuenta corriente cambiando su clave de acuerdo a los procedimientos normales, un minuto después le llegó un mail en el que se le informa que se había actualizado y que podía seguir operando en forma normal. Posteriormente, fue a comprar al supermercado y al momento de realizar el pago en la caja, éste fue rechazado por tener fondos insuficientes, lo que le pareció extraño, porque si tenía fondos suficientes, por lo que al llegar a su casa revisó su cuenta corriente, y se encontró con la sorpresa que se habían hecho dos transferencias de su cuenta corriente y de su línea de crédito, las que se realizaron a dos cuentas del Banco del Estado, de dos personas desconocidas y a la misma hora 14:19 horas, la primera a nombre de Leandro Ramírez Rut 20.303.444-K por la suma \$223.475, y la segunda a nombre de Matías Latorre Araya, Rut 20.145.538-3 por la suma de \$220.352., totalizando la suma de \$443.827. Acto seguido, llamó al Banco, y le instruyen bloquear su cuenta y denunciar el hecho a Carabineros, lo que efectivamente realizó ese mismo día en la Segunda Comisaría de Chillán, en el Parte Nro.2717. Al día siguiente se dirigió al Banco para realizar la denuncia por fraude, esperando respuesta positiva, ya que es cliente desde hace muchos años, sin embargo con fecha 8 de julio de 2019 es informado por la entidad bancaria que no contaba con seguro de fraude, por lo tanto no tenía cobertura para este tipo de situación, y que no era posible tramitar la devolución de los fondos defraudados. Por lo que virtud de lo expuesto, y dispuesto

en el artículo 24, 50 inciso 2 de la Ley 19.246,6 , y a los artículos 2314 y siguientes y artículo 2329 del Código Civil solicita tener por interpuesta querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Scotiabank, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de la multa señalada y al pago de la suma de \$443.827, por concepto de daño emergente y al pago de la suma de \$1.000.000 por concepto de daño moral., con costas.

SEGUNDO.- Que el Banco querellado por medio de su Agente de la sucursal Chillán a fs. 21 y siguientes, solicita el rechazo de la querrela infraccional en todas sus partes, señalando que discute la existencia de un fraude y de un supuesto incumplimiento contractual por no cumplir su representado con las medidas de seguridad necesarias, como alega el querellante ,los hechos descritos no pudieron ocurrir sino con el consentimiento del cliente (cuestión que su parte desestima) o con la entrega culpable o negligente de sus claves, ya sea entregándolas con motivo de un correo electrónico o por falta de cuidado en la custodia de estas y de sus datos personales, hechos en los que el Banco no tiene ninguna injerencia. Agrega, que cuando se respondió al reclamo del querellante expresamente se le señaló : a) Que referente a la revisión efectuada, se detecta que las transacciones se realizaron a través de la aplicación Scotia Pass, la que requiere de validación de claves, cuyo uso y custodia son de responsabilidad del cliente; b) Que se presume la existencia de un virus, por lo que se recomienda formatear su equipo y actualizar el antivirus de su computador; c)Que el Banco no solicita por medios de comunicación sus claves coordinadas y/o tercera clave de seguridad; y d)Que previo a que se produjera la fusión bancaria, se informó a los clientes sobre el proceso de integración a través de correos institucionales y en la comunicación formal. En cuanto a la demanda civil, el Banco señala que la demanda debe ser rechazada por ausencia de responsabilidad infraccional de su parte y al no configurarse ésta no es posible sancionar con indemnización de perjuicios; invoca además la culpa exclusiva de la víctima, quien fue la que entregó toda la información requerida para activar esta aplicación a los supuestos delincuentes, y que en consecuencia, no existe actuar ilegal alguno de **Scotiabank Chile**, quien ha obrado de acuerdo a lo instruido por la propia Superintendencia de Bancos a este respecto; y por último y en subsidio invoca como defensa la exposición imprudente al daño del actor tanto respecto del daño material como del daño moral demandado .

TERCERO-Que para acreditar y fundamentar sus dichos la querellante y demandante rindió en el comparendo de contestación, conciliación y prueba documental acompañada conjuntamente con sus acciones, ratificándola íntegramente y en cada una de sus parte con los siguientes documentos:1.-Parte Policial Nro.2717,de 24 de junio de 2019 de Carabineros de la Segunda Comisaría de Chillán, rolante a fs.1; 2.-Copia de denuncia en el Banco Scotiabank Chile de fecha 25 de junio de 2019, rolante a fs.2 ;3.- Copia de Comprobante de transferencias

realizadas a las cuentas del Banco del Estado de Matías Latorre Araya y Leandro Ramírez ,rolante a fs.3 ; y 4.-Copia de Contestación de Banco Scotiabank que rola a fs.5 a 7.Los documentos no fueron objetados por la querellada y demandada por lo que tienen mérito de prueba completa.

CUARTO.-Que para acreditar y fundamentar sus dichos la parte querellada y demandada, rindió prueba documental, acompañando con citación y bajo apercibimiento legal Copia de correo electrónico tipo enviado porBBVApUBLICIDAD@BBVA.clrolante a fs.37 y 38., consistente en un correo electrónico tipo que el Banco envió a sus clientes, y que dice relación con la presentación éstos de la creación de una marca transitoria de dicha entidad bancaria, denominada Scotiabank Azul, la cual le servirá para identificarse como clientes del e x BBVA en distintos puntos de atención con el Banco.

QUINTO.-Que de acuerdo a las pruebas señaladas en el considerando Nro. 3 y 4 , se encuentra suficientemente acreditada la relación que tienen las partes, siendo el querellante y demandante un cliente, por muchos años según sus dichos, de cuenta corriente y línea de crédito, del querellado y demandado **Banco Scotiabank Chile**. Sin embargo, dicha relación el día 24 de junio del año en curso fue intervenida ya que tras un correo electrónico que llegó al celular del **Sr. Aldunate Pohl** ,en el que se le solicitaba que siguiera las instrucciones para seguir utilizando los servicios bancarios a través de internet, y sin efectuar ninguna operación aparecen informadas por el Banco dos transferencias de dinero, una desde la cuenta corriente y la otra desde la línea de crédito del querellante, a la misma hora y a dos personas desconocidas a sus cuentas Rut del Banco del Estado, por las sumas de \$223.475 y \$220.352.-, dando cuenta, ese mismo día, al Banco del fraude del que había sido víctima, ,el que le dio instrucciones de bloquear la cuenta y denunciar a Carabineros, la que efectuó de acuerdo a documento acompañado a fs.1, realizando, además la denuncia por fraude directamente al Banco, la que tuvo resultado negativos de acuerdo a documento rolante a fs.5.

SEXTO.-Que de acuerdo a los antecedentes, corresponde analizar la actuación del Banco Scotiabank, si otorgó un servicio de calidad y sobre todo de seguridad que le corresponde prestar a una entidad bancaria, a sus clientes, al validar las dos transferencias efectuadas a la misma hora a dos cuentas Rut del Banco del Estado por las sumas de \$223.475 y \$220.352l. El Banco en definitiva se excusa de su responsabilidad, en circunstancias que es más que claro, que se han vulnerado sus protocolos de seguridad, situación que evidentemente a la querellada, su cliente de muchos años, la ha perjudicado enormemente en su patrimonio, ya que ha actuado

con negligencia en la prestación de su servicio de cuenta corriente y línea de crédito, pues su falta de seguridad interna en los sistemas que utiliza, han sido insuficientes para prevenir o reaccionar ante el delito cometido, provocando la pérdida de dineros, de su cliente que tenía la obligación de custodiar y proteger.

SEPTIMO.-Que en conformidad lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 18.287, la prueba y antecedentes se aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, pudiendo de esta manera estimarse por quien sentencia que la parte querellada **Scotiabank Chile**, representada legalmente por **Felipe Eduardo Guzmán Vásquez**, en su calidad de agente de sucursal de Chillán, actuó con negligencia causando menoscabo al querellante y demandante **Darío Jaime Aldunate Pohl**, por la deficiencia en la calidad del servicio, al no resguardar y adoptar las medidas necesarias para darle seguridad y protección a los intereses de éste, situación que se vio reflejada en no custodiar debidamente los dineros mantenidos en la cuenta corriente y línea de crédito de su cliente, permitiendo que terceros se apropiaran sus dineros, no dando cumplimiento a su obligación legal y reglamentaria, lo que configura una infracción conforme lo dispone el artículo 23 inciso 1ero. de la Ley 19.496, conducta que es sancionada por el artículo 24 de la misma Ley, motivo por el cual esta sentenciadora se referirá a lo infraccional, en la forma que se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

OCTAVO.-El incumplimiento de las normas contenidas en la presente Ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en una infracción, y al tenor de lo expuesto en la demanda civil de fs. 9 y siguientes, este Tribunal procederá a acogerla, y por lo mismo procede a indemnizar el daño emergente demandado, que con las pruebas rendidas, corresponde a la suma de \$ 443.827. En lo relativo al daño moral, entendido como un menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto afecta la integridad psíquica del individuo y que se traduce en el agobio que genera al haber sufrido un daño, no requiere prueba, porque la deficiencia en el servicio está acreditado, por lo tanto las consecuencias que nacen de su propia naturaleza son obvias, por lo que se dará lugar a éste, regulándolo prudencialmente en la suma de \$ 250.000.-

Con lo relacionado y **VISTOS**, además lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley 18.287 y artículos 3 d) y e), 12, 23, 24, 50, 50 A, B, C y D de la Ley 19.496, y artículos 2314 y siguientes y artículo 2329 del Código Civil **SE RESUELVE:**

1.-Que se da lugar a la querrela interpuesta a fs.8 y siguientes por **DARIO JAIME ALDUNATE POHL**, jubilado, domiciliado en calle Pedro Olmos calle Pedro Olmos Nro..

813, Alto Quilamapu, Chillán, en contra del Banco **SCOTIABANK CHILE**, representado por **Felipe Eduardo Guzmán Vásquez**, agente bancario, ambos domiciliados para estos efectos en calle Arauco Nro.662, Chillán, y se le **condena al pago** de una multa de **cinco unidades tributarias mensuales**, en su equivalente al valor que tenga al día del pago efectivo a beneficio municipal, o en su defecto a cumplir quince días de reclusión nocturna, con costas.

2.-Que se da lugar a la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 9 y siguientes por **DARIO JAIME ALDUNATE POHL** jubilado, domiciliado en calle Pedro Olmos Nro.813,Alto Quilamapu, Chillán en contra del Banco **SCOTIABANK CHILE**, representado por Felipe Eduardo Guzmán Vásquez, agente bancario, ambos con domicilio para estos efectos en calle Arauco Nro.662,Chillán, y se le condena a pagar a la suma de **\$443.827** como indemnización por **daño emergente** ,y a la suma de **\$250.000**, por concepto de **daño moral**, cantidades que deberán reajustarse de acuerdo a la variación del IPC, desde la fecha de la demanda hasta su pago efectivo, sin costas por no haber sido totalmente vencido.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días despáchese la correspondiente orden de arresto.

Notifíquese, dese copia y archívese en su oportunidad.

Dictada por la Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán Sra. **MARIELA DAZA MERMOUD**.



Autorizada por el Secretario Subrogante Sr. **NICODEMUS HERRERA FUENTEALBA**.



1

12. 1911
 13. 1912
 14. 1913
 15. 1914
 16. 1915
 17. 1916
 18. 1917
 19. 1918
 20. 1919
 21. 1920
 22. 1921
 23. 1922
 24. 1923
 25. 1924
 26. 1925
 27. 1926
 28. 1927
 29. 1928
 30. 1929
 31. 1930
 32. 1931
 33. 1932
 34. 1933
 35. 1934
 36. 1935
 37. 1936
 38. 1937
 39. 1938
 40. 1939
 41. 1940
 42. 1941
 43. 1942
 44. 1943
 45. 1944
 46. 1945
 47. 1946
 48. 1947
 49. 1948
 50. 1949
 51. 1950
 52. 1951
 53. 1952
 54. 1953
 55. 1954
 56. 1955
 57. 1956
 58. 1957
 59. 1958
 60. 1959
 61. 1960
 62. 1961
 63. 1962
 64. 1963
 65. 1964
 66. 1965
 67. 1966
 68. 1967
 69. 1968
 70. 1969
 71. 1970
 72. 1971
 73. 1972
 74. 1973
 75. 1974
 76. 1975
 77. 1976
 78. 1977
 79. 1978
 80. 1979
 81. 1980
 82. 1981
 83. 1982
 84. 1983
 85. 1984
 86. 1985
 87. 1986
 88. 1987
 89. 1988
 90. 1989
 91. 1990
 92. 1991
 93. 1992
 94. 1993
 95. 1994
 96. 1995
 97. 1996
 98. 1997
 99. 1998
 100. 1999
 101. 2000
 102. 2001
 103. 2002
 104. 2003
 105. 2004
 106. 2005
 107. 2006
 108. 2007
 109. 2008
 110. 2009
 111. 2010
 112. 2011
 113. 2012
 114. 2013
 115. 2014
 116. 2015
 117. 2016
 118. 2017
 119. 2018
 120. 2019
 121. 2020
 122. 2021
 123. 2022
 124. 2023
 125. 2024
 126. 2025
 127. 2026
 128. 2027
 129. 2028
 130. 2029
 131. 2030
 132. 2031
 133. 2032
 134. 2033
 135. 2034
 136. 2035
 137. 2036
 138. 2037
 139. 2038
 140. 2039
 141. 2040
 142. 2041
 143. 2042
 144. 2043
 145. 2044
 146. 2045
 147. 2046
 148. 2047
 149. 2048
 150. 2049
 151. 2050
 152. 2051
 153. 2052
 154. 2053
 155. 2054
 156. 2055
 157. 2056
 158. 2057
 159. 2058
 160. 2059
 161. 2060
 162. 2061
 163. 2062
 164. 2063
 165. 2064
 166. 2065
 167. 2066
 168. 2067
 169. 2068
 170. 2069
 171. 2070
 172. 2071
 173. 2072
 174. 2073
 175. 2074
 176. 2075
 177. 2076
 178. 2077
 179. 2078
 180. 2079
 181. 2080
 182. 2081
 183. 2082
 184. 2083
 185. 2084
 186. 2085
 187. 2086
 188. 2087
 189. 2088
 190. 2089
 191. 2090
 192. 2091
 193. 2092
 194. 2093
 195. 2094
 196. 2095
 197. 2096
 198. 2097
 199. 2098
 200. 2099
 201. 2100