

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

Oficio N° 48-JME

Chillán, 3 de febrero de 2020

Por resolución de este tribunal, recaída en causa rol N° 2533/2019, por INFRACCION LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, caratulada "JAIME MUSSO HOTT/BANCO DE CHILE", se ha ordenado oficiar a Ud., a fin de remitir copia autorizada de la sentencia de primera y segunda 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


MARIELA DAZA MERMUD
Jefe subrogante

Dr. Nubte
Ingreso 33.
Fecha: 17-02-2020.

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



Handwritten text, possibly a signature or date, located in the lower right quadrant of the page.

**CHILLAN, diez de Octubre de dos mil diecinueve
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

PRIMERO.- Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 1 y siguientes, **JAIME ANDRES MUSSO HOTT**, cédula de identidad N° 16.994.509-8, con domicilio en calle Gamero N° 1073, 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 DE CHILE**, rol único tributario N° 97.004.000-5, representado al tenor de lo dispuesto en los artículos 50-C inciso tercero y 50-D del cuerpo legal citado, por **RODRIGO SAEZ SCHNAKE**, cédula de identidad N° 10.339.261-6, en su calidad de Agente de sucursal, ambos con domicilio para estos efectos en calle Constitución N° 580, comuna de Chillán, acciones fundadas en el hecho, que siendo el actor cliente del Banco querrellado, con cuenta corriente N° 10309709900, el día 19 de noviembre de 2018, aproximadamente a las 14:20 horas, desde su notebook personal, ingresó a través de la página de facebook, a un link promocional, concurso de Aerolínea Sky en convenio con el Banco de Chile, y al pinchar el link indicado para inscribirse, le dirigió automáticamente a la página de inicio del Banco, donde se le solicitó su rut y clave para ingresar al portal on-line. Posteriormente, se le solicita una clave de seis dígitos emitida por su dispositivo denominado digipass, para luego volver a pedirle otra clave, al solicitarse esta tercera clave, le pareció extraño, procediendo a revisar su cuenta, percatándose que le habían sustraído la suma de \$ 46.673.-, de su cuenta corriente y la suma de \$ 943.873.-, de su línea de crédito, a pesar de no haber entregado esta tercera clave dinámica y a que el monto a transferir en una primera transferencia está limitado a \$ 250.000.-

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities. It emphasizes the need for transparency and accountability in financial reporting.

2. The second part of the document outlines the various methods and techniques used to collect and analyze data. It covers both qualitative and quantitative research approaches, highlighting the strengths and limitations of each.

3. The third part of the document focuses on the application of research findings to practical decision-making. It provides examples of how data-driven insights can be used to optimize operations, improve customer satisfaction, and drive business growth.

en su caso no se respetó. Agrega que él reaccionó de forma inmediata, cerró la página web del Banco y llamando al Servicio de Atención al cliente para el bloqueo de todos los productos asociados a su cuenta corriente. Luego se presentó ante la entidad bancaria "carta de objeción por cargo en cuenta corriente por transferencia electrónica de fondos", de la que tuvo respuesta al mes siguiente, vía telefónica, en la que se le informó que no era posible acceder a su solicitud de devolución de su dinero, negándosele además una respuesta por escrito. Agrega que también realizó la denuncia a Carabineros de la que no ha tenido resultado, que el giro de su línea de sobregiro le ha generado intereses y que el Banco querellado está evadiendo y desconociendo su deber de seguridad en el consumo de los servicios prestados con inadecuada y negligente custodia de parte de su patrimonio. Por lo que en razón de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 3° letras e) y d), 12, 23 y 24 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, solicita tener por interpuestas querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO DE 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 \$ 1.052.705.-, por concepto de daño emergente o patrimonial que corresponde al valor defraudado e intereses que debió pagar por dicha operación, y la suma de \$ 1.000.000.-, por el daño moral sufrido, con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 80, 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 apoderada de la parte querellante y demandante civil de **JAIME ANDRES MUSSO HOTT**, abogada, **MARTA GARCIA GRAU**, y del apoderado de la parte querellada y demandada del **BANCO DE CHILE**, abogado, **JOSE ALBERTO VALDEBENITO**

The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions. It emphasizes that every entry should be supported by a valid receipt or invoice. This ensures transparency and allows for easy verification of the data. The second part of the document outlines the procedures for handling discrepancies. It states that any variance between the recorded amounts and the actual amounts should be investigated immediately. The third part of the document provides a detailed breakdown of the financial data for the period. It includes a table showing the total revenue, expenses, and net profit. The final part of the document concludes with a summary of the findings and a recommendation for future actions. It suggests that the company should continue to monitor its financial performance closely and implement measures to reduce costs and increase efficiency.

The following table provides a detailed breakdown of the financial data for the period. It includes a table showing the total revenue, expenses, and net profit. The data is as follows:

Category	Amount
Total Revenue	\$1,200,000
Total Expenses	\$800,000
Net Profit	\$400,000

The data shows that the company has achieved a net profit of \$400,000 for the period. This is a significant improvement over the previous period, indicating that the company's financial performance is on an upward trend. The increase in revenue is primarily due to the launch of new products and the expansion of the company's market reach. The decrease in expenses is due to the implementation of cost-saving measures and the optimization of the company's operations. The company's financial performance is expected to continue to improve in the future as it continues to invest in research and development and expand its market presence.

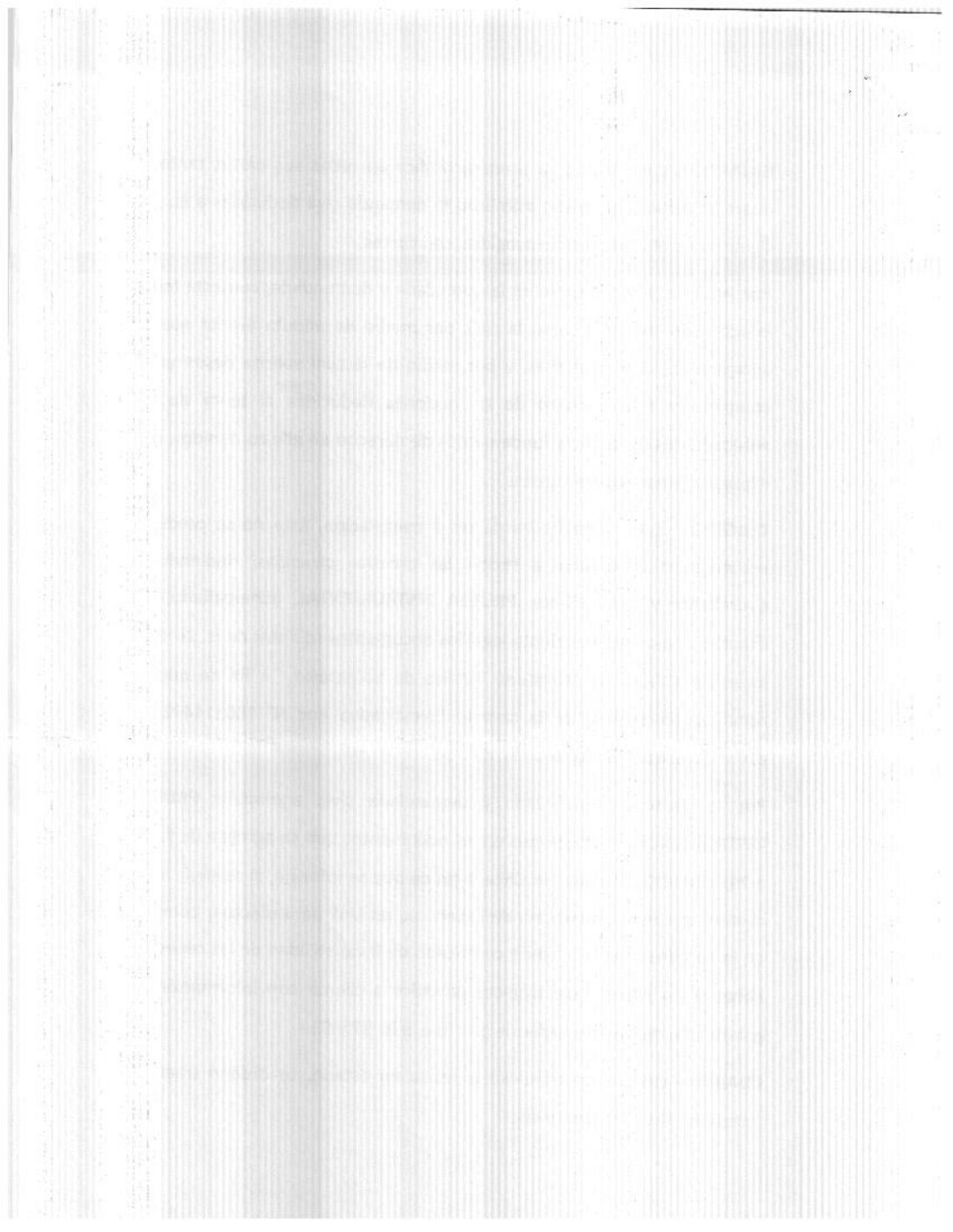
GAJARDO, y en el que, la primera ratifica en todas sus partes tanto la querrela infraccional como asimismo la demanda civil deducidas a fs. 1 y siguientes, solicitando sean acogidas, con costas.-

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. 12 y siguientes, y por medio de la cual solicita desde ya el completo y total rechazo de las acciones deducidas al tenor de los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho en ella contenidos, con expresa condenación en costas.-

TERCERO.- Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediendo el tribunal a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo la querellante y demandante, **PRUEBA INSTRUMENTAL**, acompañado con citación y bajo apercibimiento legal los documentos rolantes de fs. 24 a 50 inclusive; **OFICIO**, al Ministerio Público de Valparaíso, a fin de que se remita copia íntegra de la carpeta investigativa Ruc N° 1801144920-0, cuyos antecedentes rolan de fs. 86 a 91.-

Por su parte, la querellada y demandada civil, acompaña **PRUEBA INSTRUMENTAL**, consistentes en los documentos que se agregan de fs. 51 a 79; y **OFICIO**, al Banco de Chile, a fin de que se informe, si se envía a sus clientes desde la plataforma de Facebook, un Link para efectuar compras en la aerolínea Sky, se remita certificado de inviolabilidad de las redes del Banco y los correos electrónicos enviados a cliente con información de prevención de fraudes, informe que rola a fs. 92 y 93.-

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



CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, en la especie la querrela se interpone con el objeto de reclamar la conducta infraccional del Banco denunciado, el que no adopta las medidas pertinentes y necesarias para el cuidado de los fondos existentes en la cuenta corriente del actor N° 10309709900, puesto que con fecha 19 de noviembre de 2018, aproximadamente a las 14:20 horas, desde su notebook personal, ingresó a través de la página de facebook, a un link promocional, concurso de Aerolínea Sky en convenio con el Banco de Chile, y al pinchar el link indicado para inscribirse, le dirigió automáticamente a la página de inicio del Banco, donde se le solicitó su rut y clave para ingresar al portal on-line. Posteriormente, se le solicita una clave de seis dígitos emitida por su dispositivo denominado digipass, para luego volver a pedirle otra clave, al solicitarse esta tercera clave, le pareció extraño, procediendo a revisar su cuenta, percatándose que le habían sustraído la suma de \$ 46.673.-, de su cuenta corriente y la suma de \$ 943.873.-, de su línea de crédito, a pesar de no haber entregado esta tercera clave dinámica y a que el monto a transferir en una primera transferencia está limitado a \$ 350.000.-, lo que en su caso no se respetó. Agrega que él reaccionó de forma inmediata, cerrando la página web del Banco y llamando al Servicio de Atención al cliente para el bloqueo de todos los productos asociados a su cuenta corriente. Luego se presentó ante la entidad bancaria "carta de objeción por cargo en cuenta corriente por transferencia electrónica de fondos", de la que tuvo respuesta al mes siguiente, vía telefónica, en la que se le informó que no era posible acceder a su solicitud de devolución de su dinero, negándosele además una respuesta por escrito. Agrega que también realizó la denuncia a Carabineros de la que no ha tenido resultado, que el giro de su línea de sobregiro le ha generado intereses, y que el Banco querrellado está

THE HISTORY OF THE UNITED STATES OF AMERICA

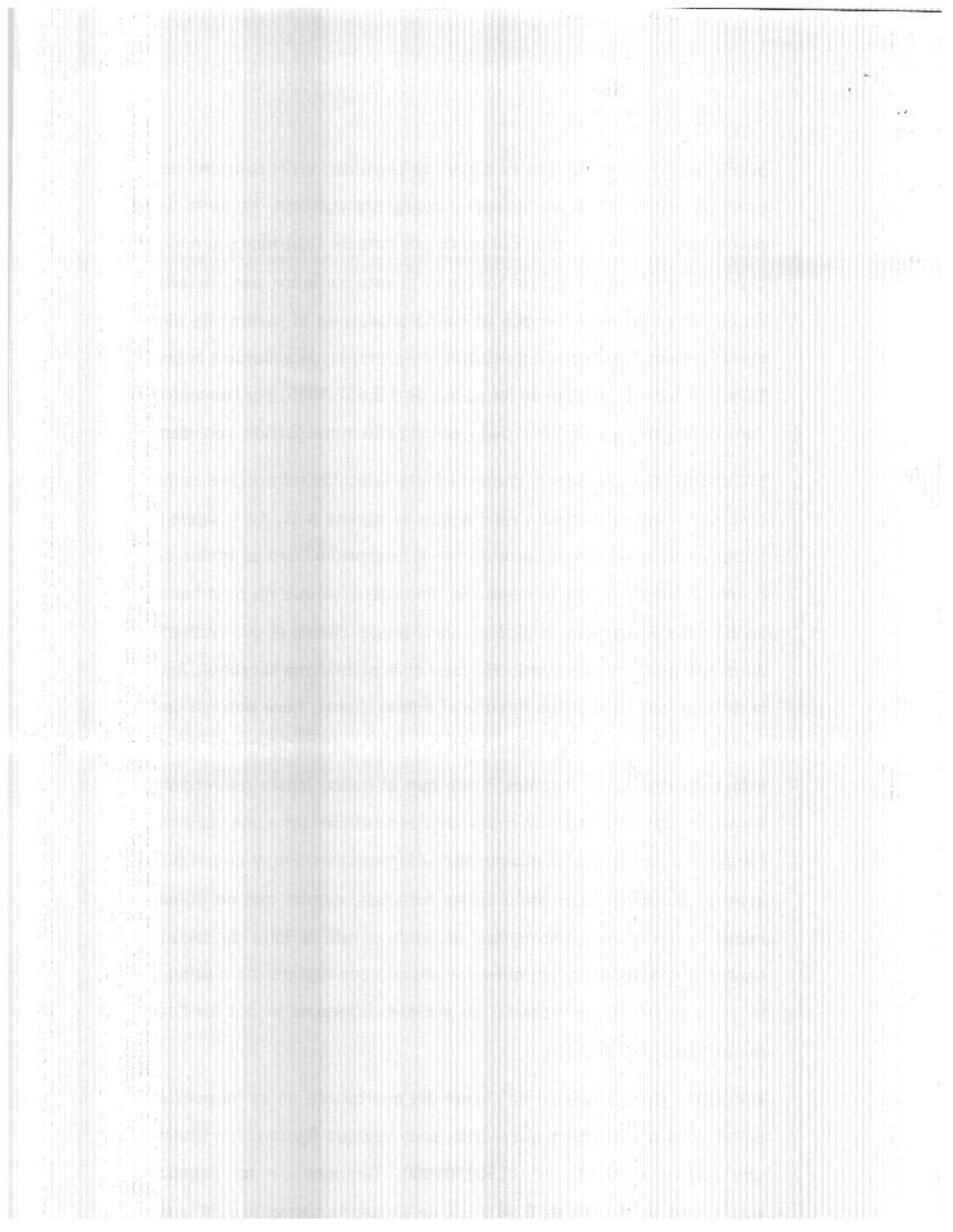
CHAPTER I
THE EARLY HISTORY OF THE UNITED STATES
The first European settlement in North America was established by Christopher Columbus in 1492. The Spanish explorers discovered the rich resources of the continent and began to establish colonies. The English followed in 1607, founding Jamestown. The Pilgrims arrived in 1620, seeking religious freedom. The American Revolution began in 1775, leading to the Declaration of Independence in 1776. The war ended in 1781 with the Battle of Yorktown. The new nation was organized under the Constitution in 1787.

CHAPTER II
THE GROWTH OF THE UNITED STATES
The United States expanded its territory through a series of acquisitions and purchases. The Louisiana Purchase of 1803 doubled the size of the nation. The Texas Annexation of 1845 and the Oregon Territory acquisition of 1846 further expanded the western frontier. The Mexican-American War of 1846-1848 resulted in the acquisition of California, New Mexico, and Arizona. The United States continued to grow and develop, becoming a major world power by the late 19th century.

evadiendo y desconociendo su deber de seguridad en el consumo de los servicios prestado con inadecuada y negligente custodia de parte de su patrimonio. Solicita condenar al Banco por falta de seguridad y servicio en la prestación de mantener sus fondos en cuenta corriente, 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, de acuerdo a la Ley N° 19.496, y además al pago de las sumas de \$ 1.052.705.-, por concepto del daño emergente y de \$ 1.000.000.-, por el daño moral sufrido, con costas.-

SEGUNDO.- Que, el Banco, contesta tanto la acción infraccional como la civil, por medio de minuta escrita que se agrega a fs. 12 y siguientes, sosteniendo que sólo le corresponde la responsabilidad al titular de la cuenta corriente y no a la institución financiera, ya que no se vulneraron los niveles de seguridad exigidos, y fue el propio cliente el que entregó sus datos bancarios en una promoción falsa de la plataforma Facebook. Agrega la defensa que lo ocurrido fue que el propio cliente, hace entrega de sus clave secretas, que se encuentran en su poder y por lo tanto dentro de su esfera de resguardo. Además indica que el banco jamás redirecciona a través de links publicados en redes sociales a sus clientes a una página web fraudulenta, en la que el mismo cliente ingreso su clave, y que el propio actor en su declaración como en los reclamos, admite que de buena fe operó en un fraude informático, atendido a que la falta de seguridad ocurrió por culpa del actor, quien ha actuado con negligencia o culpa, por lo que que solicita se rechacen las acciones interpuestas por los hechos denunciados, con costas.-

TERCERO.- Que, la calidad de cliente del querellante no se ha puesto en entre dicho por el Banco querellado, toda vez que figura como titular de una cuenta corriente N° 10309709900. Tampoco se ha negado la sustracción de la suma de \$ 46.673.-, de su cuenta corriente y de la suma



de \$ 943.873.-, de su línea de crédito, mediante transferencia electrónica realizadas el 19 de noviembre de 2018, es decir, por un total de \$ 990.545.-, transacciones que el actor niega haber realizado, sosteniendo que se ha vulnerado el sistema informático del propio Banco, al permitir que terceros pudieran acceder a su cuenta y obtener de manera fraudulenta dichos fondos, cuestión que la investigación no ha permitido aclarar. En efecto, los antecedentes aportados por el querellante de fs. 24 a 50, esto es, movimiento de la cuenta corriente de fecha 19 de noviembre de 2018 al 13 de diciembre de 2018; comprobante de movimiento por la suma de \$ 990.545.-, de fecha 20 de noviembre de 2018; carta objeción de cargo en cuenta corriente; parte denuncia de la carpeta investigativa del Ministerio Público; reclamo a Sernac de fecha 02 de enero de 2019; carta dirigida por el Banco de Chile al querellante; reclamo del actor de fecha 25 de enero de 2019 y resolución del Banco; movimiento de la cuenta corriente del actor de fecha 02 de enero de 2019 al 01 de febrero de 2019; comprobante de pago de línea de crédito, de fecha 24 de enero de 2019, por la suma de \$ 983.998.-; comprobante de movimiento de pago de intereses en línea de crédito, por \$ 22.134.-; y pantallazo promocional de concurso de Aerolínea Sky con Banco de Chile. El Banco querellado acompaña, de fs. 51 a 79, comprobante de entrega de dispositivo de Seguridad y Clave Internet entregados al cliente; certificado emitido por la Empresa de Seguridad informática de nombre Neosecure; carta respuesta de objeción de cargo del Banco de Chile dirigida al actor; reclamo on line ante Sernac por el querellante; memorándum del abogado del Banco de Chile Ricardo Costabal Llona; carta respuesta del Banco a Ricardo Costabal Llona, abogado defensor del cliente bancario; resolución de reclamación; parte denuncia de la Fiscalía de Valparaíso; y recopilación actualizada de normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras,

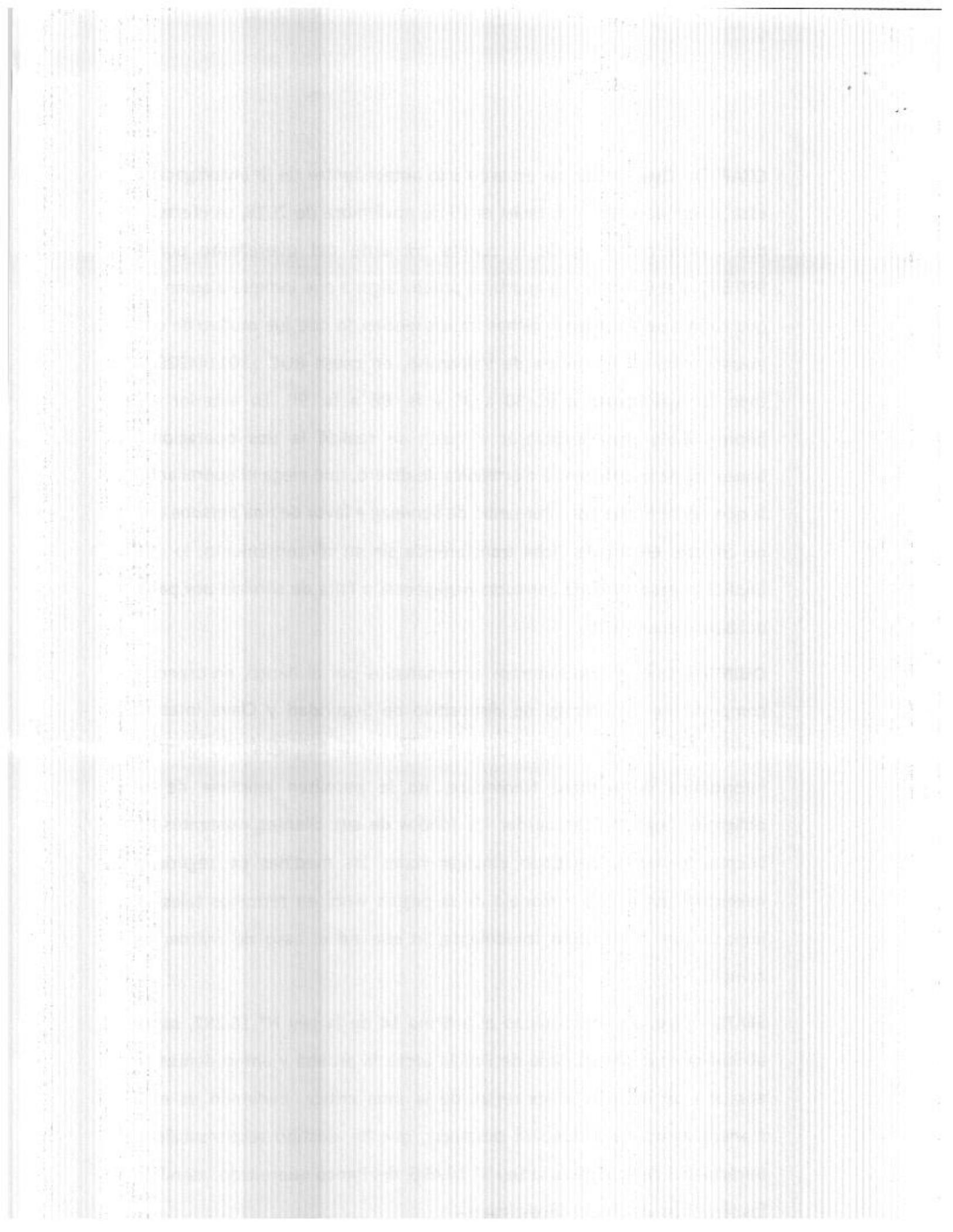
The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions. It emphasizes that every entry should be supported by a valid receipt or invoice. The second part covers the process of reconciling bank statements with the company's ledger to ensure that all entries are correctly recorded. The third part discusses the importance of regular audits to identify any discrepancies or errors in the accounting system. The fourth part covers the importance of maintaining proper documentation for all financial records, including contracts, invoices, and receipts. The fifth part discusses the importance of staying up-to-date on changes in tax laws and regulations. The sixth part covers the importance of maintaining accurate records of all assets and liabilities. The seventh part discusses the importance of regular communication with stakeholders, including investors, creditors, and tax authorities. The eighth part covers the importance of maintaining accurate records of all income and expenses. The ninth part discusses the importance of staying up-to-date on changes in accounting standards and practices. The tenth part covers the importance of maintaining accurate records of all financial transactions.

The final part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all financial transactions. It emphasizes that every entry should be supported by a valid receipt or invoice. The document concludes by reiterating the importance of accurate record-keeping and regular audits to ensure the integrity of the financial system. It also provides a list of resources for further information on accounting and financial management. The document is intended to serve as a guide for businesses and individuals looking to improve their financial record-keeping practices.

CUARTO.- Que, si bien de acuerdo a lo antecedentes de la investigación, está acreditado que, con fecha el 19 de noviembre de 2018, se efectúan dos transferencias desde la cuenta corriente del querellante por \$ 990.545.-, el Banco no ha aportado prueba alguna que indique a quién y a que cuenta se efectuaron dichas transferencias, lo que fue motivo de una investigación en la Fiscalía de Valparaíso, en causa RUC 1801144920-0, todo lo cual consta a fs. 30 a 35 y fs. 86 a fs. 90. Lo anterior era imprescindible para establecer a quién se realizó la dos operaciones bancarias de transferencia electrónica de dinero, que niega el querellante, la que figura hecha por intermedio de Servipag a favor de una persona que no conoce, efectuada dicha transferencia sin su consentimiento, lo que implica necesariamente conducta negligencia o falta de servicio por parte del Banco querellado.-

QUINTO.- Que, los documentos acompañados por el Banco, en especial, comprobante de entrega de dispositivo de Seguridad y Clave Internet entregados al cliente y certificado emitido por la Empresa de Seguridad informática de nombre Neosecure, no le permiten eximirse de su obligación legal de resguardar los fondos de sus clientes existentes en cuenta corriente, debiendo emplear todas las medidas de seguridad necesarias en el uso y manejo de la página web, en términos tales de impedir una transacción fraudulenta, lo que en el caso de marras no cumplió.-

SEXTO.- 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.-

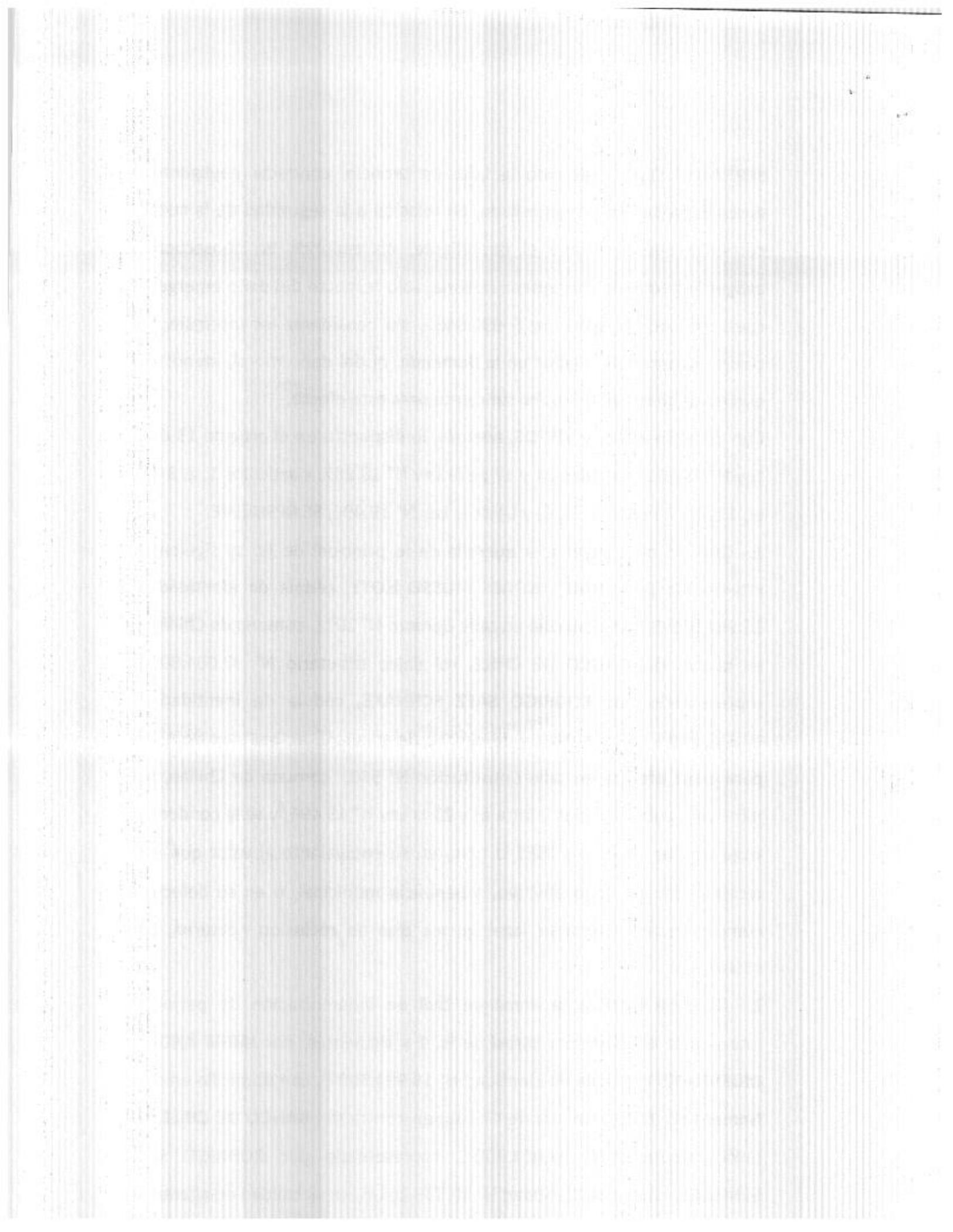


SEPTIMO.- Que, existiendo la falta de servicio, conducta negligente o descuidada del Banco querellado, en relación a la seguridad de la cuenta corriente que mantiene el querellante, corresponde en consecuencia acoger la demanda civil indemnizatoria, solo respecto del daño emergente causando, por la suma de \$ 990.545.-, sin considerar los intereses, los cuales no están detallados en la demanda, ni del daño moral, atendido a que no se ha rendido prueba suficiente para este efecto.-

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 querrela de lo principal de fs. 1y siguientes, interpuesta por **JAIME ANDRES MUSSO HOTT**, cédula de identidad N° 16.994.509-8, con domicilio en calle Gamero N° 1073, comuna de Chillán, en contra del **BANCO DE CHILE**, rol único tributario N° 97.004.000-5, representado por **RODRIGO SAEZ SCHNAKE**, cédula de identidad N° 10.339.261-6, en su calidad de agente de sucursal, ambos con domicilio para estos efectos en calle Constitución N° 580, 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 esta 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. 1 y siguientes, por **JAIME ANDRES MUSSO HOTT**, cédula de identidad N° 16.994.509-8, con domicilio en calle Gamero N° 1073, comuna de Chillán, en contra del **BANCO DE CHILE**, rol único tributario N° 97.004.000-5, representado por **RODRIGO SAEZ SCHNAKE**, cédula de identidad N° 10.339.261-6, en su calidad de agente de

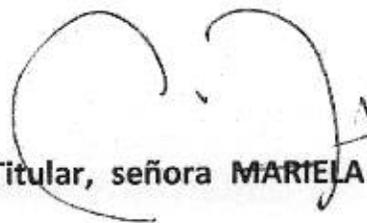


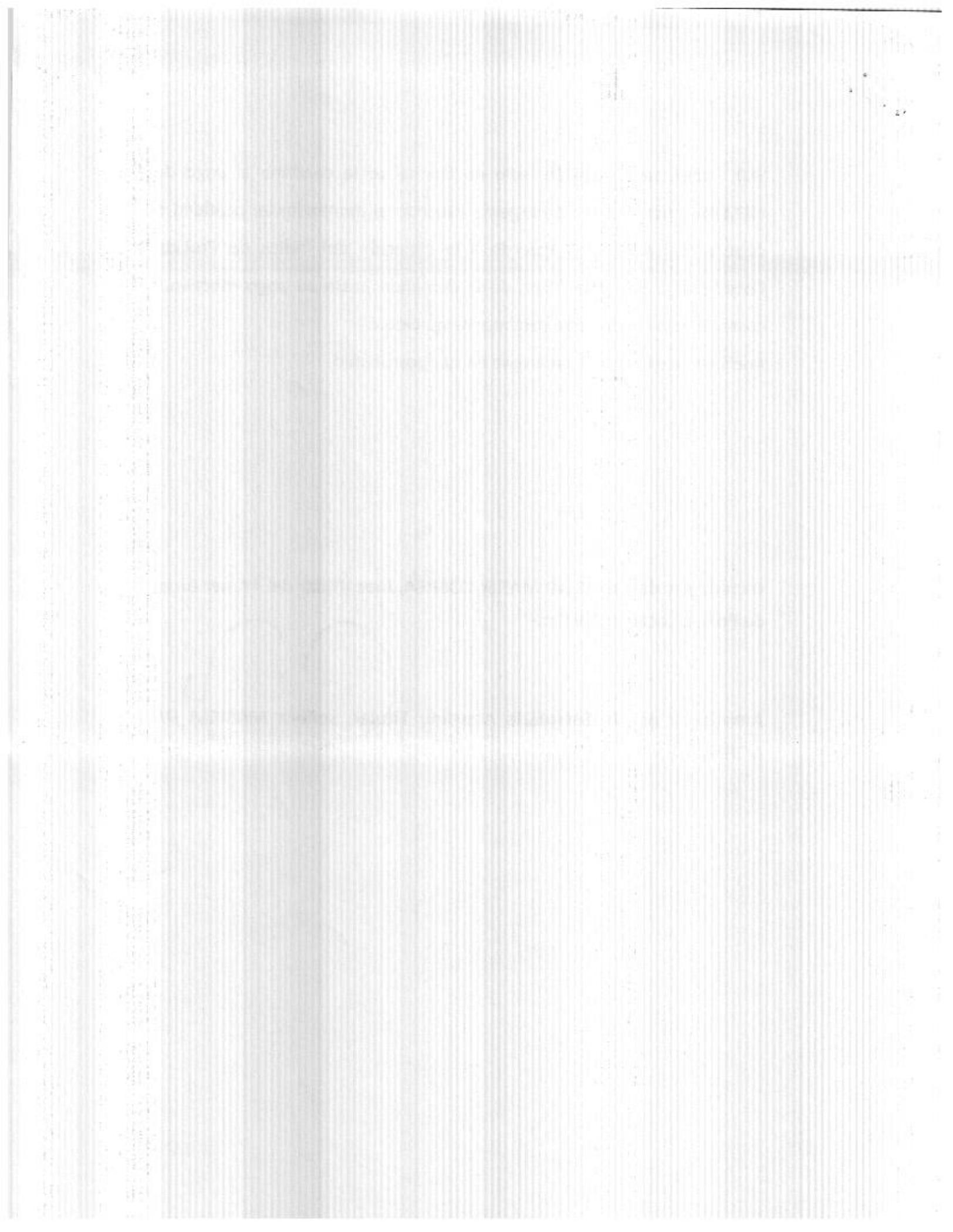
580, comuna de Chillán, solo en cuanto se le condena al pago de \$ 990.545.-, por el daño emergente causado al demandante, cantidad que deberá reajustarse de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la demanda hasta su pago efectivo, sin costas, por no haber sido totalmente vencido.-

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Dictada por don IGNACIO MARÍN CORREA, Juez titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-

Autorizada por la Secretaria Abogado Titular, señora MARIELA DAZA MERMOUD.-





Chillán, diecisiete de enero de dos veinte.

V I S T O:

Se reproduce la sentencia en alzada de diez de octubre de dos mil diecinueve, escrita de fojas 97 a fojas 105, con excepción de sus fundamentos **CUARTO, QUINTO, SEXTO y SEPTIMO** que se eliminan, y en su lugar se tiene, además, presente:

1º.- Que, la querellada y demandada civil Banco de Chile, mediante la presentación de fojas 108 y siguientes, se ha alzado en contra de la sentencia de primera instancia de diez de octubre de dos mil diecinueve, que acogió la querrela infraccional deducida en su contra, en base a lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley 19.496, condenándola al pago de una multa de tres (3) Unidades á Tributarias Mensuales por infracción a la ley sobre Protección a los Derechos del Consumidor y, acogió la demanda civil, solo en cuanto, condena a pagar a la demandante la suma de \$ 990.545.- por concepto de daño emergente, con reajustes de la forma que indica.

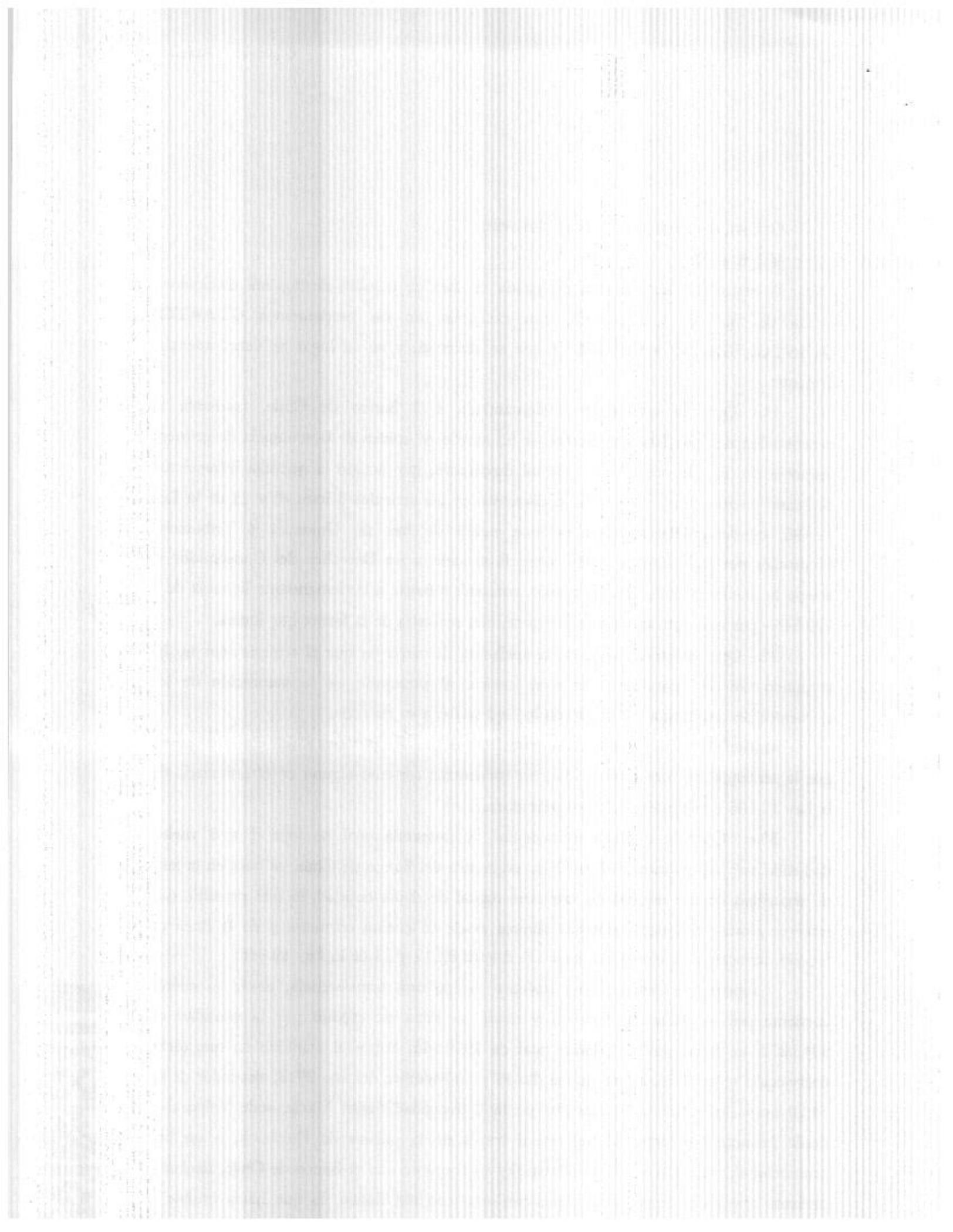
2º.- Que, el fundamento de la apelación descansa en que el sentenciador no ha cumplido con el estándar de la sana crítica, al prescindir de la valoración de los elementos de convicción, en virtud de lo cual arriba a su decisión.

Arguye en síntesis que el incumplimiento de las obligaciones atribuidas a su parte, que la sentencia dio por establecidas, no encuentran sustento alguno en el articulado de la Ley 19.496 que protege a los consumidores.

3º.- Que, la querrela infraccional y demanda civil de fojas 1 a 5 vuelta, deducida por Jaime Andrés Musso Hott en contra del Banco de Chile, se basa en la falta de seguridad debida del sistema bancario digital de dicha entidad, lo que permitió que terceros giraran sin inconvenientes dñeros desde su cuenta corriente y de la línea de crédito, invocando al efecto los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.946.

Libelo que tienen como sustento fáctico una transferencia, desde su cuenta corriente por la suma de \$46.673 y desde su línea de crédito por la cantidad de \$943.872, es decir, por un monto total de \$990.945. Sobre el contexto en que dicha transacción se produjo, indica que el día 19 de noviembre del año 2018, alrededor de las 14:20 horas, mientras se encontraba en la Universidad Santa María, sede Valparaíso, desde su notebook personal ingresó, a través de la página de Facebook, a un link promocional, concurso, de la aerolínea Sky en conjunto con el Banco de Chile, haciendo presente que dicha línea aérea tiene convenio con ese Banco, lo que hacía creíble el



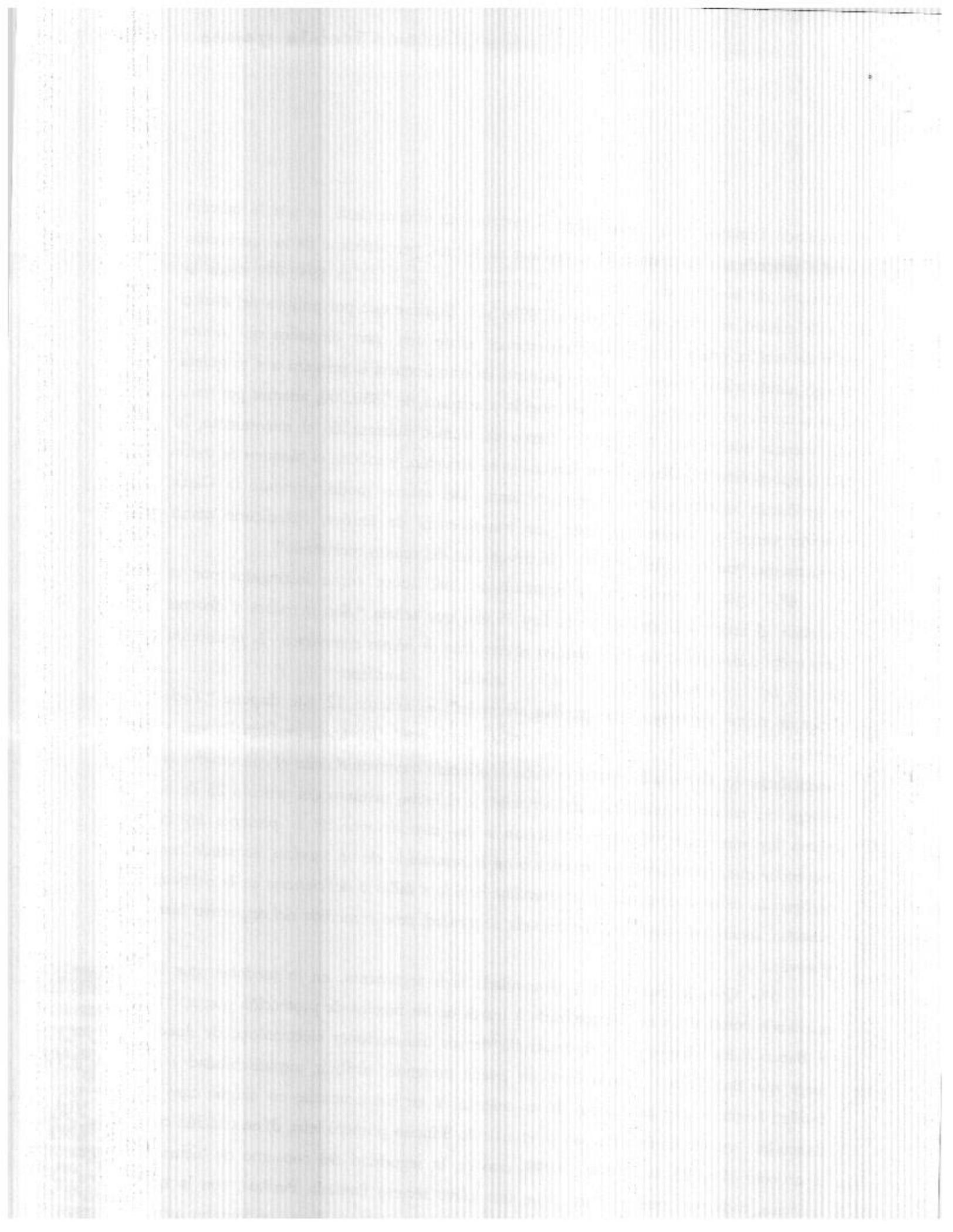


denominado Digipass, para luego volver a pedirle una tercera clave, lo que le pareció extraño, procediendo de inmediato a verificar su cuenta, percatándose de la sustracción de la suma de \$46.673 desde la cuenta corriente y la cantidad de \$943.872 desde la línea de crédito, es decir, por un total de \$990.545. Esgrime que por política del Banco y siendo ésta la primera supuesta transferencia, existe una clave dinámica que nunca entregó, unido a que dentro de dichas políticas de transferencia la primera que se quiera hacer a un nuevo destinatario está restringida a la suma de \$350.000, además por cada transferencia que efectúa le llega un correo electrónico informando el movimiento, lo cual tampoco ocurrió. Denunció de inmediato la situación, y solicitó el bloqueo de todos sus productos asociados a su cuenta corriente. Del mismo modo, presentó la Carta objeción cargo en cuenta corriente por transferencia de fondos, obteniendo como respuesta que "no es posible acceder a la devolución del monto reclamado".

4º.- Que, el querellante y demandante civil aduce como infringidos por la contraria, el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496 que señala "*Son derechos y deberes básicos del consumidor: La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles*"; su artículo 12 que dispone "*Todo proveedor de bienes o servicios estar obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio*"; y el inciso primero del artículo 23 de la misma ley que reza: "*Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio*".

5º.- Que, la querellada y demandada civil argumenta, en lo medular, que la operación cuestionada no fue realizada a través de los medios de protección que aporta el Banco a los clientes para el desarrollo de sus transacciones electrónicas, de donde surge que don Jaime Mosso Hott no puede pretender atribuir responsabilidad a la entidad bancaria por los hechos de un tercero. Y en consecuencia, en ningún caso el Banco ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 3 inciso primero letra d) en relación con el artículo 12 y 23 de la Ley 19.946, esto es, la seguridad del consumo de bienes y servicios, toda vez, que el actor tiene una clave secreta llamada PinPass, con la que





seguridad, dado que quien utilizó la cuenta corriente y línea de crédito, lo hizo usando la clave secreta, cuyo conocimiento, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad del cliente. De tal forma, que los cargos no se efectuaron mediando alguna falla en los sistemas de seguridad provistos por el Banco de Chile para estos efectos. Con relación a la demanda civil, expresa que no existe relación de causalidad entre la supuesta infracción denunciada y los daños sufridos por el demandante, y no hay infracción a los contratos de servicios o financieros o falta de servicio por parte del Banco.

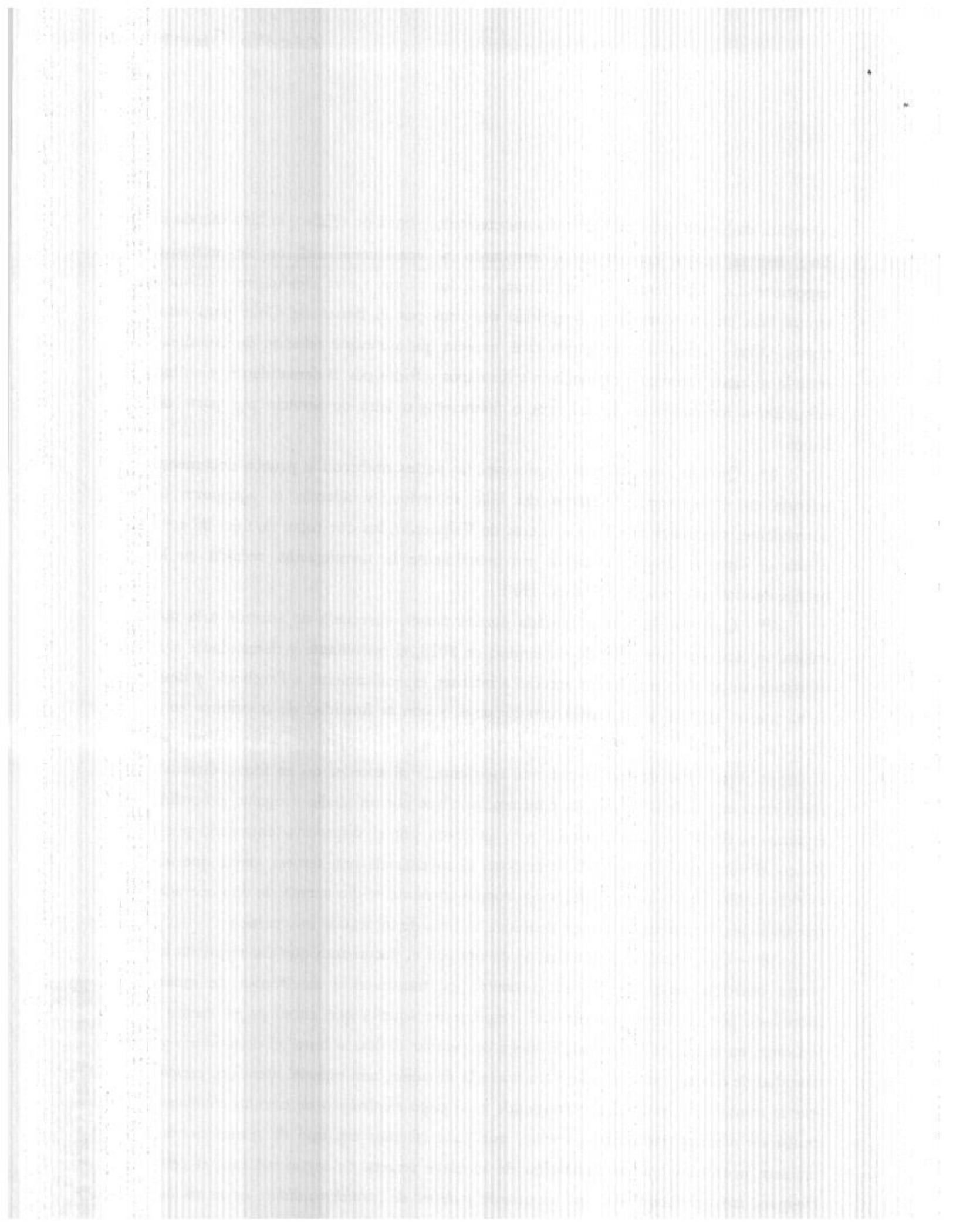
6°.- Que, en apoyo de sus alegaciones, las partes rindieron la prueba documental referida en el basamento Tercero del fallo recurrido, y además se agregaron los antecedentes solicitados a la Fiscalía Local de Valparaíso, los que rolan de fojas 86 a 91, constando que se decidió archivar provisionalmente la investigación recaída en los hechos denunciados por Jaime Musso Hott.

7°.- Que, con la prueba rendida por las partes, apreciada de acuerdo a la sana crítica, se establece que el 19 de noviembre de 2018, el querellante y demandante civil, utilizando su propio computador accedió a internet, específicamente a Facebook y desde dicha página ingresó a un enlace promocional, y con la finalidad de inscribirse en el concurso, "pinchó" y fue redirigido a una página, la que en opinión del querellante era la página web oficial del Banco del cual es cliente, y al acceder no en forma directa al sitio virtual oficial de la institución bancaria, sino que por un medio irregular, procedió a ingresar su RUT, la clave personal y la generada por el dispositivo entregado por el Banco, denominado Digipass. Percatándose, al solicitársele una tercera clave, que algo extraño había, por lo que al verificar su cuenta corriente se dio cuenta de una operación que no había efectuado, siendo en definitiva víctima de un fraude informático.

8°.- Que, frente a lo anterior, se cuenta con el documento que dio respuesta a la "carta objeción cargo en cuenta corriente por transferencia electrónica de fondos" formulada por el cliente denunciante, respecto de aquella que cuestiona el monto ya señalado, en la que el Banco señala luego de detallar el día, la hora, el destinatario y la cantidad de dinero, que revisada y analizada la situación, con especial atención, *concluye que la transacción reclamada corresponde a un pago electrónico de cuentas efectuado a través de internet.* Haciendo presente, que para efectuar ese tipo de transacciones se requiere necesariamente la utilización de su clave secreta de seguridad más el código Digipass, *cuyo conocimiento, uso, resguardo y deber de confidencialidad, es de exclusiva*

XOLXXBWAQVW





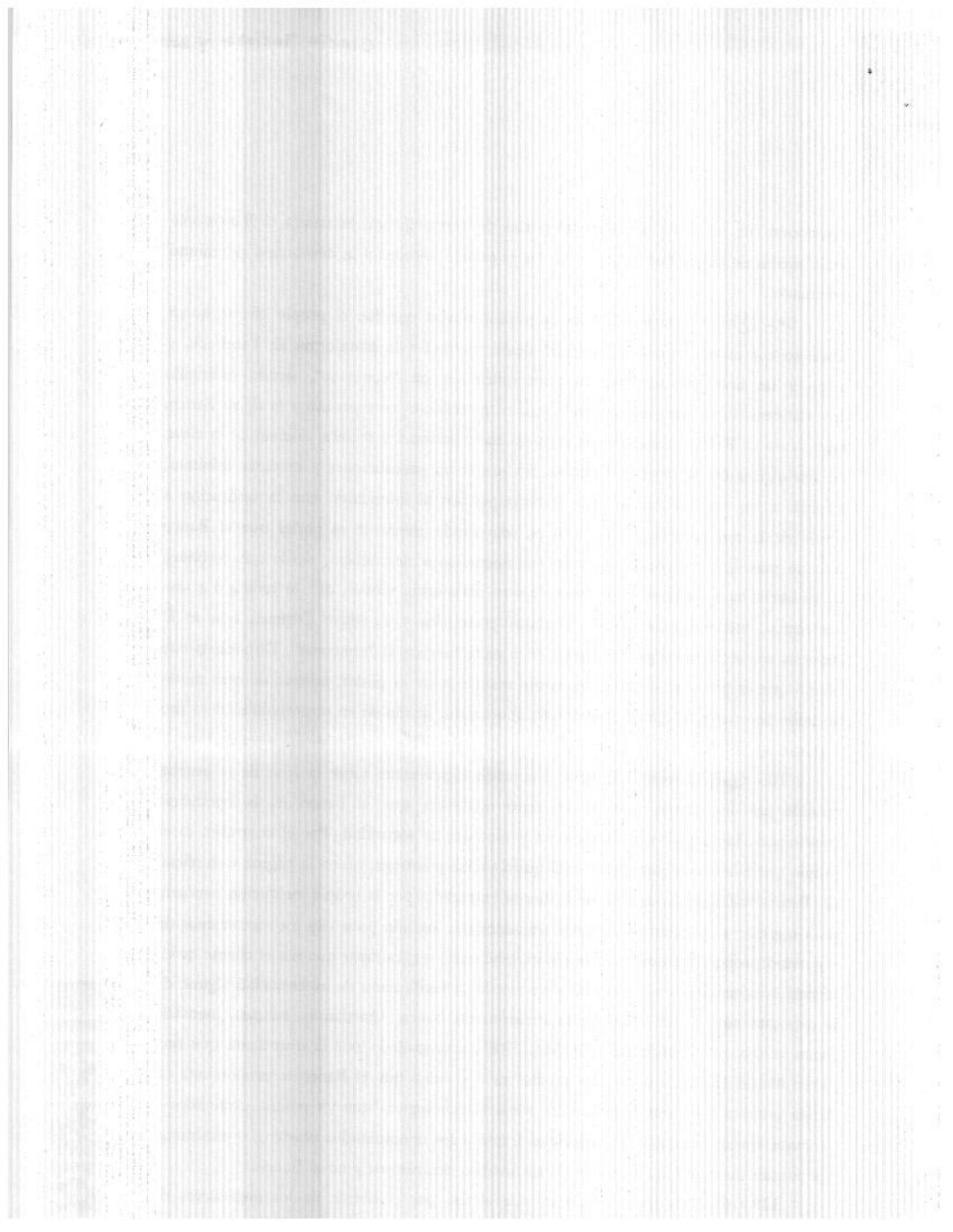
transacción fue realizada a través del portal de Servipag.com, actuando el Banco sólo como medio de pago. Por lo indicado, no es posible acceder a la devolución del monto reclamado.

9º.- Que, en ese estadio, no es posible obviar que fue el propio cliente quien desde su computador personal, accedió desde internet a la plataforma de Facebook, y luego a un link promocional, para inscribirse en un "concurso", siendo redirigido automáticamente a una página, que según el querellante correspondía a la de su Banco, ingresando su RUT, utilizando para ello su clave personal y secreta, además de la clave de seis dígitos del dispositivo Digipass, sin tomar las precauciones y medidas mínimas, exigidas a un hombre medio, que le corresponden al interactuar con la institución a través de la red computacional, esto es, ingresando mediante el portal que el Banco dispone para que los clientes realicen sus operaciones electrónicas, desde que reconoce en su libelo haber ingresado a través de otra plataforma virtual, que lo redirigió a una del banco, habiendo entregado sus datos personales y su clave Digipass que se le requería supuestamente por el Banco para participar en el "concurso". Dispositivo este último que es personal y que obviamente mantenía en su poder, porque de otro modo no pudo acceder a las claves que se van generando, siendo de su responsabilidad su uso y custodia.

10.- Que, lo expresado lleva a concluir lógicamente sobre la base de la prueba rendida por las partes, que no se logró establecer que el banco en la operación cuestionada, incumplió sus obligaciones y medidas de seguridad. Por el contrario, es el propio querellante y demandante civil quien utiliza y entrega, no en la página web oficial del Banco de Chile, las claves que le fueron entregadas por la propia institución bancaria para ingresar a su cuenta y efectuar transacciones, usando para ello los mecanismos de seguridad proporcionados por la entidad, tendientes a garantizar que sea el cliente quien efectúa la operación y no terceros, sin proceder a verificación de autenticidad alguna de la supuesta página del tantas veces mencionado Banco. Quedando, además, asentado según consta en "Certificado NEOSECURE", acompañado por la querellada que don Jaime Musso Hott, no instaló los medios de seguridad que el Banco le proporciona en forma gratuita, que son anexos a los medios tecnológicos que ya poseía, destinados a procurar un alto estándar de seguridad frente a los denominados phishing o pharming, que atacan directamente al cliente en sus medios electrónicos y no al Banco.

11º.- Que, es dable recordar, que el uso por el cliente de los dispositivos de





resguarde a su vez, preocupándose de acceder a la página web oficial del banco, lo que no hizo en este caso preciso, sino que -como ya se dijo- ingresó a una de aquellas páginas que se desplegaron en la plataforma de Facebook, cuando quiso inscribirse en un concurso, página que según se aprecia de la documental acompañada por el querellante a fojas 50, no es la página oficial del Banco de Chile, sino que allí se lee bancachile.registrosrut.com, y luego una pestaña "Bienvenido a Nuestro Nuevo Portal", en la que digitó la clave personal y secreta, y la que entrega el dispositivo Digipass, la que en definitiva le permite autorizar transacciones vía online.

12º.- Que, de este modo, se descarta que haya sido el banco quien actuó con negligencia en la operación concreta de que se trata, infringiendo sus obligaciones contractuales para con el querellante, desprendiéndose de la documental acompañada por la querellada y demandada civil, que fue el propio afectado quien con su actividad imprudente se expuso a sufrir el daño que demanda, no avizorándose de la probanza producida que la transacción se haya debido a un obrar culpable del proveedor del servicio y, con ello, que hayan existido las infracciones denunciadas, no pudiéndosele exigir a la entidad bancaria que haya emitido alguna notificación, verbi gracia al correo electrónico o celular del cliente, desde que éste no estaba interactuando con la página web oficial del Banco aludido. Por lo anterior, fluye que del engaño que refirió haber sufrido el querellante deriva la entrega voluntaria de sus claves de seguridad y posterior sustracción de dinero de la cuenta corriente y línea de crédito, lo que de manera alguna se transforma en una situación que se encuentra bajo la esfera de control de la entidad bancaria recurrida. De todo lo cual deviene acoger el recurso de apelación deducido, absolviéndose a la querellada.

En mérito de lo razonado y visto, además, lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, y artículos 1, 3, 12, 23 y 50 b) de la Ley 19.496, artículos 186 y 227 del Código de Procedimiento Civil se declara:

Que, **SE REVOCA** la sentencia apelada dictada el diez de octubre de dos mil diecinueve, escrita de fojas 97 a 104 vuelta, que acogió la querella infraccional y demanda civil, condenando al Banco de Chile al pago de una multa y una indemnización en dinero por daño emergente y, en su lugar se declara:

I.- Que, se rechaza la querella por infracción a la Ley 19.496, deducida en lo principal de fojas 1 por don Jaime Andrés Musso Hott en contra del Banco de Chile, y, consecuentemente, la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el



ciento treinta y nueve 09

Regístrese y, en su oportunidad, devuélvase.

Redacción de la Ministra interina Claudia Montero Céspedes.

R.I.C.: 77-2019- Policía Local.



