

Rol N° 41.774-2019-4

Ñuñoa, diecinueve de diciembre de dos mil diecinueve

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, este proceso se inició a fs. 1 por querrela infraccional interpuesta por **MARCELO ANDRÉS BRUNNER ESCOBAR**, empresario, cédula de identidad N° 9.798.945-1, con domicilio en calle Doctor Mamerto Cádiz #808-B, comuna de Ñuñoa; en contra de **BANCO DE CHILE**, Rut N° 97.004.000-5, representado legalmente por **EDUARDO EBENSBERGER ORREGO**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Ahumada N° 251, piso 2, comuna de Santiago, por supuestas infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando que dicho proveedor sea condenado por no haber adoptado los resguardos o las medidas de seguridad necesarias, en la prestación del servicio o de los productos ofrecidos por aquél, vulnerando así el estándar de profesionalismo mínimo de quien explota ese giro comercial. Ello por cuanto el día 03 de junio de 2019, alrededor de las 21:30 horas, se dispuso a realizar una transferencia electrónica desde su computador personal y al ingresar a la página del Banco de Chile se percató que se demoraba más de lo habitual en cargar e ingresar los datos para acceder al sitio. Una vez que pudo entrar a la página trató de transferir a un tercero un monto de \$350.000, lo cual no se concretó dado que al momento de ingresar su clave y digipass, la pantalla de su computador "se fue a negro" unos segundos, titilando y volviendo a la normalidad después. Pero cuando quiso confirmar que la transferencia se había hecho, pudo constatar que el saldo en su cuenta había disminuido bastante más, así que revisó su cartola y la planilla de transferencias realizadas. En aquel instante se dio cuenta que, por un lado, le habían cargado un pago correspondiente a LIDER SSFF por la suma de \$688.033, aun cuando alega que él jamás lo efectuó; y por otra parte, la transferencia de \$350.000 que inicialmente pretendía hacer, nunca se concretó. Inmediatamente llamó al banco aludido porque supuso que era víctima de una estafa, procediendo al bloqueo de su cuenta y tarjeta. También presentó un reclamo formal al mismo banco, sin embargo, respondieron que no tenían responsabilidad en el hecho. En la misma línea formuló un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, pero la etapa de mediación fracasó pues obtuvo la misma respuesta negativa de la querellada. Por último, en la PDI estampó una

denuncia por estafa, cuya investigación está a cargo de la fiscalía respectiva. Asimismo, al primer otrosí de la misma presentación dedujo demanda civil en contra del Banco de Chile, solicitando que se le condene a pagar la suma de \$688.033, por daño emergente; y \$1.000.000, por daño moral; más reajustes, intereses y costas. Dichas acciones aparecen válidamente notificadas a **fs. 15**.

SEGUNDO: Que, a **fs. 16**, Cristián Ramos Carmona, abogado, en representación de **BANCO DE CHILE**, prestó declaración indagatoria por escrito, señalando grosso modo, que su representada previo análisis efectuado respecto de la transferencia electrónica objetada y diversas gestiones, concluyó que la operación electrónica fue realizada, mediante el ingreso de clave secreta, como también de la clave otorgada por el dispositivo digipass, cuyo conocimiento, uso, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad del cliente, determinándose que no correspondía devolver el monto reclamado.

TERCERO: Que, a **fs. 238**, rola acta del comparendo de contestación, conciliación y prueba celebrado con la asistencia del querellante y demandante Marcelo Brunner Escobar, sin abogado; y de la parte querellada y demandada de Banco de Chile, representada por el abogado Cristián Ramos Carmona. La parte de Brunner Escobar ratificó sus acciones interpuestas en autos, solicitando que sean acogidas en todas sus partes, con costas. A su turno, la parte del Banco contestó por escrito acciones deducidas en su contra, según consta a **fs. 22**. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produjo. En cuanto a los documentos, el demandante reiteró los acompañados de **fs. 5 a 13**, mientras que la parte del banco acompañó antecedentes de **fs. 35 a 237**, los cuales no fueron objetados u observados por la parte contra la cual se hicieron valer. Respecto a la prueba testimonial, solamente la parte de Brunner Escobar rindió, conforme a lista rolante a **fs. 4**, y consistió en los dichos de doña Luisa Adriana Escobar Quezada, chilena, 85 años de edad, viuda, profesora, cédula identidad N° 2.474.289-K, domiciliada en Villaseca #75, Dpto. 609, comuna de Ñuñoa, siendo tachada de conformidad a lo dispuesto en el numeral 1) del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, dándose traslado a la actora y quedando para ser resuelta su admisibilidad en definitiva. Pues bien, es dable puntualizar que la prueba rendida en el juicio deberá ser apreciada de conformidad a las reglas de la sana crítica y no según la prueba legal o tasada. En efecto, no obstante quien declaró en autos pudiere carecer de la imparcialidad necesaria para deponer en autos por tratarse de la madre del actor,

a fin de esclarecer los hechos investigados, se procederá a rechazar la tacha promovida en contra de la Sra. Escobar Quezada y se admitirá su testimonio en juicio. Lo anterior en razón de la materia del caso de marras, pues ninguna causal de inhabilidad (sea relativa o absoluta) contemplada en la ley general puede ser sopesada de igual forma para un tipo de procedimiento especialísimo y que recae en esta sede jurisdiccional, más aun teniendo presente que se hace necesario recabar la mayor cantidad de fuentes de información a fin de solucionar el conflicto de fondo. Los comparecientes no formularon peticiones. Se dio por evacuado el comparendo para todos los efectos legales, quedando los autos para dictar sentencia a **fs. 239.**

CUARTO: Que, la decisión de la litis exige verificar si el banco querellado, en primer lugar, respetó los términos y condiciones pactadas para la prestación del servicio ofrecido y, en segundo orden, si al momento del traspaso del dinero desde la cuenta corriente del cliente, adoptó todas las medidas de resguardo necesarias para que las transferencias electrónicas se efectuaran por el titular, con pleno conocimiento; y de no ser así, determinar la responsabilidad que le cabe al Banco de Chile por los eventuales perjuicios ocasionados por éste, como proveedor, en caso de negligencia y menoscabo frente a los derechos del querellante, en su calidad de consumidor.

QUINTO: Que, revisado el sistema de seguridad del Banco de Chile, en su página web: <http://ww3.bancochile.cl/wps/wcm/connect/Personas/Portal/Inicio>, éste consiste en: a) Para ingresar al sitio de internet de dicha institución bancaria, se requiere la digitación de Rut y la clave de internet previamente definida por el cliente; y b) Si el cliente requiere efectuar una transferencia electrónica, previamente debe registrar al destinatario de ella, y la página del Banco le pedirá que ingrese la clave "DigiPass", que conforme lo define el portal del Banco, **es un dispositivo electrónico de Alta Seguridad que genera una clave que te permite autorizar transacciones de forma segura en el portal privado. Las claves que entrega el DigiPass duran un determinado período de tiempo, con el objetivo de resguardar la seguridad de cada transacción online.**

SEXTO: Que, en este orden de ideas, resulta ser claro y evidente que el asunto denunciado no corresponde a una falla de seguridad del Banco en cuestión, sino que se está en presencia del ilícito cibernético llamado técnicamente

'**PHISHING**', el cual consiste en un tipo de fraude que opera mediante el engaño al estafado, suplantando la imagen de una empresa o entidad pública, y de esta manera el delincuente hace "creer" a la víctima que realmente los datos solicitados proceden del sitio "oficial" cuando en realidad no lo es.

SÉPTIMO: Que, por consiguiente, al ingresar sus datos al sitio de internet del banco, aun cuando hubo un retraso mayor al habitual, el Sr. Brunner Escobar nunca puso en duda que la institución bancaria le estaba solicitando determinada información de carácter personal, lo que refleja que el cliente siempre tuvo la errada creencia que estaba ingresando los datos al portal oficial del Banco que denuncia, cuando en realidad estaba en uno falso, y los delincuentes estaban en el real, ingresando los datos secretos que el cliente cargaba en el falso portal.

OCTAVO: Que, a mayor abundamiento, en el caso subjudice, la parte de Marcelo Brunner Escobar, salvo dos impresiones obtenidas aparentemente de su sesión privada de la página del banco, no ha demostrado fehacientemente que la suma de \$688.033 fue supuestamente sustraída, sin su consentimiento, cuyo destinatario final fue la empresa LIDER SSFF, en circunstancias que intentaba realizar la transferencia electrónica por un monto inferior de \$300.000. Sobre la misma, cabe destacar que esta última empresa no fue emplazada en autos. Es así como, no le consta a este juzgador y tampoco puede suponer que por el sólo hecho que un titular cuentacorrentista afirma que nunca efectuó una determinada transacción que le causó un perjuicio, éste deba ser reparado ineludiblemente por la empresa bancaria que administra la cuenta corriente. En este contexto, si el querellante no pudo acreditar que el giro en su cuenta corriente no se efectuó de forma correcta, y previo a haberse introducido la clave secreta pertinente, junto con los dígitos adicionales proporcionados por el dispositivo electrónico denominado "Digipass", es inviable concluir que el procedimiento bancario que se debía observar para este tipo de operaciones no se cumplió a cabalidad.

NOVENO: Que, habida especial consideración a lo expresado en los considerandos precedentes y conforme a las reglas de la sana crítica, esto es, siguiendo los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, este sentenciador ha arribado a la convicción que la querella infraccional impetrada en autos carece de los elementos de juicio suficientes que le permitan acreditar indubitadamente la veracidad de las

infracciones que le imputa a Banco de Chile. En definitiva, concluye que en los hechos denunciados no le asiste responsabilidad al proveedor, por lo que dicha acción será rechazada y, por ende, deberá dictarse sentencia absolutoria.

DÉCIMO: Que, atendida la conclusión a que ha arribado este juzgador y que se deja expuesta en el párrafo precedente, la acción civil incoada en el caso sublite deberá ser desestimada en todas sus partes, sin costas, pues para acogerla sería necesario determinar previamente la responsabilidad contravencional que pudiere afectar a la entidad bancaria denunciada, puesto que ella es precisamente la fuente de responsabilidad extracontractual que se intenta hacer valer con la demanda deducida en el caso de marras. Lo que en la especie, como se ha establecido, no sucedió.

DÉCIMO PRIMERO: Que, las demás pruebas rendidas en el caso subjudice, cual es el caso del relato de la testigo (madre del Sr. Brunner Escobar), en nada alteran lo resuelto.

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 3°, 12, 23, 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231; artículo 7° y siguientes de la Ley N° 18.287;

SE DECLARA:

1.- Que, **no ha lugar** a la querella de lo principal de fs. 1. En consecuencia, se absuelve a **BANCO DE CHILE**, representado legalmente por don **EDUARDO EBENSPERGER ORREGO**, ambos ya individualizados, de toda responsabilidad en los hechos investigados en estos autos.

2.- Que, **se rechaza** la acción civil incoada por el primer otrosí de fs. 1.

3.- Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

JSC/Rol N° 41.774-2019-4

PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA,
JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A.
AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA ABOGADA.-

Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Juan Cristobal Mera M., Tomas Gray G. y Abogado Integrante Matias Mori A. Santiago, seis de diciembre de dos mil diecinueve.

En Santiago, a seis de diciembre de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

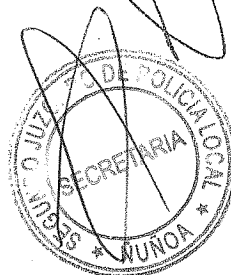
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL ÑUÑO A
11 DIC 2019
SECRETARIA

Pol 31338-2017-3
RUB. ~~muña~~, ora de ~~muña~~ de dos mil
diecinueve.
Cumplase y hecho, devuélvase.

[Firma manuscrita]

[Firma manuscrita]

CONFORME CON SU ORIGINAL



Este documento tiene firma electrónica y su validez puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> tramitación de la causa.
A contar del 08 de septiembre de 2019, la visualizada corresponde al horario de verano: está en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas más información consulte <http://www.horaoficial.cl>

BMBKGGEPV

24-9-2018

Santiago, seis de diciembre de dos mil diecinueve.

Proveyendo a fojas 188 y 189: téngase presente.

Advirtiéndole esta Corte que no existe pronunciamiento respecto de las excepciones de prescripción y caducidad planteadas en el primer otrosí de la sentencia de fojas 19, vuelvan los autos a primera instancia para que el tribunal a quo complemente la sentencia definitiva pronunciándose sobre las peticidas excepciones.

El tribunal de primera instancia se pronunciará sobre dichas excepciones a la mayor brevedad.

Suspéndase, entretanto, los efectos del decreto que ordenó traer los autos en relación.

N°.- Policía Local-2525-2018

Pronunciada por la Octava Sala de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Cristóbal Mera Muñoz e integrada por el Ministro señor Tomás Gray Gariazzo y por el Abogado Integrante señor Matías Mori Arellano.

JUAN CRISTOBAL MERA MUÑOZ
MINISTRO
Fecha: 06/12/2019 12:50:50

TOMAS GUILLERMO GRAY GARIAZZO
MINISTRO
Fecha: 06/12/2019 12:54:42

MATÍAS MORI ARELLANO
ABOGADO
Fecha: 06/12/2019 12:59:22

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ
MINISTRO DE FE
Fecha: 06/12/2019 13:12:15

CONFORME CON SU ORIGINAL

