

Puerto Montt, diez de agosto de dos mil veintidós

**VISTOS:**

A fojas 1 y siguientes comparece **JUAN PABLO HERNÁNDEZ SAEZ**, abogado, en representación de doña [REDACTED], chilena, casada, profesora, cédula nacional de identidad número [REDACTED], ambos domiciliados para estos efectos en [REDACTED], de la ciudad y comuna de [REDACTED], quien deduce querrela infraccional, en contra del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, en adelante e indistintamente el Banco, representada, conforme al artículo 50 D de la Ley de Protección al Consumidor, por don [REDACTED], chileno, casado, ignoro profesión, Agente de sucursal de la ciudad de Puerto Montt, o quien haga las veces de tal, domiciliados para estos efectos en calle Urmeneta N°444, de la ciudad de Puerto Montt, en atención a que hace más de 30 años que su representada es clienta del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, y en dicha virtud ha utilizado, cuando lo ha estimado necesario, diversos productos bancarios, en especial cuenta corriente, cuenta de ahorro, línea de crédito, tarjeta de débito y crédito.

Que, conforme a la normativa legal vigente las instituciones financieras deben resguardar adecuadamente el dinero que los consumidores les confían y la seguridad de los productos financieros que ofrecen. Asimismo, deben hacerse cargo de los perjuicios de que la vulneración a sus sistemas origine a sus clientes. Que, en este sentido la ley 21.234 que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravió, hurto, robo o fraude establece en su artículo 6 inciso primero señala que "Los emisores, operadores, comercios y otros establecimientos afiliados a un sistema de tarjetas de pago, así como las demás entidades que intervengan a presten servicios asociados a pagos y transacciones electrónicas, u otros sistemas de características similares, deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos descritos en esta ley conforme a la legislación y normativa que les resulte aplicable, y resguardando la prestación segura del respectivo servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la ley N° 19.496." Que, del mismo modo la Ley N°19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece en su artículo 3° como un derecho básico, la seguridad en el consumo de bienes o servicios", así como también "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor".

Así, las cosas, el día 24 de agosto del año 2020, aproximadamente a las 13:00 horas, su representada recibió un llamado telefónico de quién se presentó como ejecutivo del Banco del Estado de Chile, señalándole que debían proceder a realizar la devolución

de cobros excesivos de la cuenta corriente desde el año 2012 a la fecha, por conceptos de mantención, giros y transferencias, correspondiendo la devolución de comisiones e intereses los que serían depositados a su cuenta corriente o a la cuenta de ahorro de su representada, según su preferencia. La información entregada parecía verídica, puesto el citado ejecutivo conocía los diferentes productos que su representada tenía contratados con el banco, indicándole los números de cuentas y de diferentes productos asociados como una tarjeta de crédito que nunca había activado, por lo que mi representada solicitó el depósito de la supuesta devolución en su cuenta de corriente.

Que, en este contexto, el supuesto ejecutivo le solicita ingresar a su aplicación del banco para hacer efectiva la devolución y le va indicando los pasos para supuestamente validar la ración. Cabe señalar, que esta persona le iba señalando exactamente lo que se reflejaba en la aplicación del banco, dándole confianza y seguridad a mi representada, haciendo parecer que todo el proceso y pasos por los que la estaba cuando se encontraban en el marco de una real operación bancaria. Al cabo de un par de minutos, su representada se percató que había disminuido el saldo de su cuenta de corriente, lo cual inmediatamente manifestó al supuesto ejecutivo, ante lo cual le cortan la llamada. Inmediatamente su representada llamó al Call Center del Banco Estado informando lo sucedido, procediendo al bloqueo de todos sus productos. Igualmente, su representada procedió a hacer la denuncia en Carabineros de Chile. Cabe señalar que es de público conocimiento las reiteradas vulneraciones que ha sufrido el sistema informático del Banco del Estado de Chile, lo que ha implicado la filtración de los datos bancarios de sus clientes, generando como consecuencia miles de estafas y fraudes en perjuicio de los mismos.

Las operaciones que maliciosamente se cursaron a la cuenta corriente de su representada son las siguientes: 1) TEF DE CUENTA [REDACTED], N° de operación 7071170 por un monto de \$820.000,-, ingresado a su cuenta corriente desde su cuenta de ahorro 2) CRÉDITO INTERNET, N° de operación 2854 por un monto de \$5.292.821 ingresado a su cuenta corriente, correspondiente a un crédito de consumo denominado 140X CRED CAMPANA CONV SEG DESGRAVAMEN INTERNET, Luego, con estos fondos, más los que mi representada tenía en su cuenta corriente se cursaron con cargo a dicha cuenta las siguientes operaciones: 1) TEF BANCOESTADO A OLATE AEDO JOSÉ M, hora operación 13:11:17 por un monto de \$250.000,- 2) TEF BANCOESTADO A SALAS GONZÁLEZ V, hora operación 13:12:46 por un monto de \$250.000,- 3) PAGO EN LÍNEA CORRESPONDIENTE AL COMERCIO PC FACTORY LTDA, hora operación 13:15:25, por un monto de \$5.819.980,- 4) TEF BANCO ESTADO A RIVAS MEDINA MARI, hora operación 13:15:56, por un monto de \$250.000,- 5) PAGO EN LÍNEA CORRESPONDIENTE AL COMERCIO PC FACTORY LTDA, hora de operación 13:24:39, por un monto de \$4.461.980. Pese a lo cuantioso de las operaciones, su representada no recibió ninguna notificación del banco que la alertara de las

operaciones que se estaban cursando, que implicaban en forma sucesiva la inclusión de nuevos destinatarios y de compras que superan los montos máximos diarios se suponen estar permitidos.

Al día siguiente, esto es el día 25 de agosto de 2020, su representada se dirigió a la sucursal del Banco a realizar de manera presencial la denuncia, la cual no fue acogida, y en donde se le indicó que debía proceder a realizarla mediante el portal web. Con esta misma fecha se realizó denuncia en Fiscalía. Con fecha 31 de agosto de 2020, su representada recibió carta certificada del Canal de atención telefónica de Banco del Estado de Chile, informando que han procedido a realizar la cancelación de los cargos o restitución de fondos correspondientes a las operaciones reclamadas con fecha 24 de agosto de 2020, por un monto de 35 Unidades de Fomento, correspondientes a esa fecha a la suma de \$1.003.660, suma que fue depositada en su cuenta corriente. Además, le señalan que, respecto al monto que excede a las 35 Unidades de Fomento, Banco del Estado de Chile, realizará una investigación con el objeto de determinar si, a su juicio, es procedente la devolución. Que, con posterioridad a eso, a pesar de los continuos llamados y concurrencia personal al Banco, su representada no obtuvo respuesta alguna, hasta que interpuso reclamo ante Servicio Nacional del Consumidor y fue por intermedio de este organismo que con fecha 5 de octubre del año 2020 el Banco le informó que había resuelto no proceder a la devolución del diferencial que se reclama, indicando que los sistemas de información de Banco del Estado de Chile no habían sido vulnerados, señalando además que la operación cuestionada fue ejecutada a través del canal de internet, habiéndose autenticado con RUT, clave de acceso y transferencia, las cuáles son de exclusiva responsabilidad del cliente. Igualmente, mi representada presentó su caso ante la Comisión Para El Mercado Financiero, organismo que con fecha 22 de octubre le remitió la respuesta del banco, por la cual, éste último, expresó la misma decisión entregada por medio del Servicio Nacional del Consumidor, con análogos fundamentos. Así, su representada, en la actualidad, permanece morosa en el pago del crédito de consumo obtenido fraudulentamente por terceros, situación que, en sus años como cliente del Banco, jamás había ocurrido. Señalando que su conducta el proveedor infringió los artículos 5 y 6 de la ley 21.234, así como el artículo 3 letra e), 12, 13 y 23 de la ley 19.496.

A fojas 8 y siguientes, por la misma presentación comparece **JUAN PABLO HERNÁNDEZ SAEZ**, abogado en representación de doña [REDACTED], ya individualizada, quien deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, ya individualizado, por los mismos fundamentos de hecho y derecho de su querrela infraccional, que se dan por expresamente reproducidos, demandando por concepto de daño emergente, representado por las operaciones que maliciosamente se cursaron a la cuenta corriente de mi representada son las siguientes: 1) TEF DE CUENTA [REDACTED], N° de

operación 7071170 por un monto de \$820.000-, ingresado a su cuenta corriente desde su cuenta de ahorro 2) CRÉDITO INTERNET, N° de operación 2854 por un monto de \$5.292.821 ingresado a su cuenta corriente, correspondiente a un crédito de consumo denominado 140X CRED CAMPANA CONV SEG DESGRAVAMEN INTERNET. Luego, con estos fondos, más los que su representada tenía en su cuenta corriente se cursaron con cargo a dicha cuenta las siguientes operaciones: 1) TEF BANCOESTADO A OLATE AEDO JOSÉ M, hora operación 13:11:17 por un monto de \$250.000,- 2) TEF BANCOESTADO A SALAS GONZÁLEZ V, hora operación 13:12:46 por un monto de \$250.000,- 3) PAGO EN LÍNEA CORRESPONDIENTE AL COMERCIO PC FACTORY LTDA, hora operación 13:15:25, por un monto de \$5.819.980,- 4) TEF BANCO ESTADO A RIVAS MEDINA MARI, hora operación 13:15:56, por un monto de \$250.000,- 5) PAGO EN LÍNEA CORRESPONDIENTE AL COMERCIO PC FACTORY LTDA, hora de operación 13:24:39, por un monto de \$4.461.980, A lo anterior debe descontarse el abono realizado por BANCO DEL ESTADO DE CHILE, con fecha 31 de agosto de 2020, bajo la glosa "Devolución Ley Fraudes", por un monto de 35 UF, correspondiente a dicha fecha a la suma de \$1.003.660. De este modo, el total por concepto daño emergente asciende a \$10.028.300. originados en las operaciones denunciadas y que fueron cargadas fraudulentamente a la cuenta corriente de su representada. Además, se demanda todos los intereses y reajustes que se cobren por parte del Banco por dichos conceptos.

Por otra parte, demanda daño moral, representado por además del dolor físico y sufrimiento psicológico de su representada, traducidos en, miedo de volver a realizar transferencias por internet, los tremendos dolores y molestias por los malos ratos. Sobre esta clase de daño, resulta del todo evidente el sufrimiento, incomodidad, molestia y preocupación que ha debido enfrentar su representada producto de la negativa por parte de BANCO DEL ESTADO DE CHILE a resolver la situación de autos, causando un agravio a su persona. La angustia que esta situación le ha provocado la ha llevado a recurrir en diversas oportunidades a dependencias de la demandada, ante Carabineros de Chile, Servicio Nacional del Consumidor, a la Comisión para el Mercado Financiero, al Ministerio Público y actualmente al Tribunal de SS., provocando una situación de estrés y agotamiento en la vida diaria, creada por una situación que era evitable con la debida diligencia de la contraria. Según lo descrito, se estima que la demandada debe indemnizar a su representada por concepto de daño moral con la suma de \$3.500.000, teniendo en cuenta la negativa injustificada del reintegro de lo defraudado por parte del banco y el daño moral que ello conlleva, junto con el compromiso de su capacidad funcional y un estrés sicosocial a consecuencia de los hechos descritos, viéndose alterada en lo que respecta a su afectividad; la desconfianza en el uso de transferencias electrónicas, sumado a una desconfianza latente en la utilización de toda clase de máquinas e

instrumentos tecnológicos y al peligro de exponerse a un nuevo uso fraudulento de sus productos bancarios.

Resulta de relevancia considerar que entre las operaciones cursadas está la obtención de un crédito de libre disposición, respecto del cual su representada se encuentra morosa, situación que, en sus años como cliente del Banco, jamás había ocurrido y que la tiene en estado de angustia. Adicionalmente se debe consignar que parte del dinero defraudado eran ahorros para la jubilación de su representada, quien está próxima a acogerse a retiro. En consecuencia, la falta de gran parte de sus ahorros, la situación de morosidad en la que se encuentra por la apertura de un crédito de consumo que no puede pagar y la eventualidad de que se publique su estado crediticio en el boletín comercial –DICOM.

A fojas 19 a 20 rola mandato judicial

A fojas 21 a 23 rola Cartola Historia cuenta corriente, titular [REDACTED]

A fojas 24 a 26 rola parte denuncia n°02883, de la Fiscalía Local de Puerto Montt.

A fojas 27 a 33 rolan respuestas del Banco Estado al reclamo presentado al Sernac n° R2020M4382477.

A fojas 34 a 37 rola consulta de crédito.

A fojas 38 rola Cartola Histórica n° 000009, cuenta corriente.

A fojas 44 rola acta de comparendo que reza: *“A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo, con la asistencia del abogado de la querellante y demandante civil don JUAN PABLO HERNANDEZ SAEZ, quien comparece personalmente, y la insistencia de la querellada y demanda civil.*

*El tribunal llama a las partes a conciliación, esta no se produce.*

*La parte querellante y demandante ratifica su querrela y demanda civil en todas sus partes, con costas, solicitando se condene al proveedor querrellado BANCO DEL ESTADO DE CHILE, al máximo de las penas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496.*

*El tribunal tiene por ratificada la querrela y demanda civil.*

*La parte querrellada y demandada viene no contesta encontrándose rebelde.*

**SE RECIBE LA CAUSA A PRUEBA**

*Se recibe la causa a prueba y se fijan como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, los siguientes:*

1. *Efectividad de haberse cometido infracción o infracciones a la Ley del Consumidor.*

2. *Efectividad de los perjuicios y montos demandados.*

**PRUEBA DE LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE CIVIL  
DOCUMENTAL**

*Viene en ratificar los documentos acompañados en la querrela y demanda civil.*

*El tribunal tiene por ratificados los documentos.*

*La parte querellante viene en solicitar se tenga a la vista la causa ejecutiva rol c-2281-2021, caratulada Banco Del estado de Chile con [REDACTED], del 2º Juzgado civil e Puerto Montt, por la cual se requiere el cobro del préstamo obtenido maliciosamente al que hace referencia la querrela y demanda, en contravención a lo ordenado pro este tribunal al conceder la medida precautoria en esta causa.*

*El tribunal provee: Siendo antecedentes que obran en poder del solicitante y con el fin de agregar tales piezas al expediente, se ordena a la querellante acompañar copia del expediente dentro del plazo de 5 días hábiles. La parte queda notificada en este acto.*

**PRUEBA DE LA PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA CIVIL**

**No rinde**

**No se rinde más prueba y se pone término a la audiencia.**

*Previa lectura firman las asistentes con Ssa. y la Secretaria que autoriza.*

*Causa Rol N° 9638-2021”*

A fojas 45 a 129 rola copia de cuaderno principal y cuaderno de apremio causa RIT C-2281-2021, del 2º Juzgado Civil de Puerto Montt, caratulada “Banco de estado de Chile con Rosas”.

A fojas 131 rola certificación no existen diligencias pendientes.

A fojas 132 rola decreto autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

**EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL**

**PRIMERO:** Que a fojas 1 y siguientes comparece JUAN PABLO HERNÁNDEZ SAEZ, abogado, en representación de doña [REDACTED], chilena, casada, profesora, cédula nacional de identidad número [REDACTED], ambos domiciliados para estos efectos en [REDACTED], de la ciudad y comuna de [REDACTED], quien deduce querrela infraccional querrela infraccional en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, en adelante e indistintamente el Banco, representada, conforme al artículo 50 D de la Ley de Protección al Consumidor, por don [REDACTED], chileno, casado, ignoro profesión, Agente de sucursal de la ciudad de Puerto Montt, o quien haga las veces de tal, domiciliados para estos efectos en calle Urmeneta N°444, de la ciudad de Puerto Montt, en atención a que hace más de 30 años que su representada es clienta del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, y en dicha virtud ha utilizado, cuando lo ha estimado necesario, diversos

productos bancarios, en especial cuenta corriente, cuenta de ahorro, línea de crédito, tarjeta de débito y crédito.

Que, conforme a la normativa legal vigente las instituciones financieras deben resguardar adecuadamente el dinero que los consumidores les confían y la seguridad de los productos financieros que ofrecen. Asimismo, deben hacerse cargo de los perjuicios de que la vulneración a sus sistemas origine a sus clientes. Que, en este sentido la ley 21.234 que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravió, hurto, robo o fraude establece en su artículo 6 inciso primero señala que "Los emisores, operadores, comercios y otros establecimientos afiliados a un sistema de tarjetas de pago, así como las demás entidades que intervengan a presten servicios asociados a pagos y transacciones electrónicas, u otros sistemas de características similares, deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos descritos en esta ley conforme a la legislación y normativa que les resulte aplicable, y resguardando la prestación segura del respectivo servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la ley N° 19.496." Que, del mismo modo la Ley N°19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece en su artículo 3° como un derecho básico, la seguridad en el consumo de bienes o servicios", así como también "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor".

Así, las cosas, el día 24 de agosto del año 2020, aproximadamente a las 13:00 horas, su representada recibió un llamado telefónico de quién se presentó como ejecutivo del Banco del Estado de Chile, señalándole que debían proceder a realizar la devolución de cobros excesivos de la cuenta corriente desde el año 2012 a la fecha, por conceptos de mantención, giros y transferencias, correspondiendo la devolución de comisiones e intereses los que serían depositados a su cuenta corriente o a la cuenta de ahorro de su representada, según su preferencia. La información entregada parecía verídica, puesto el citado ejecutivo conocía los diferentes productos que su representada tenía contratados con el banco, indicándole los números de cuentas y de diferentes productos asociados como una tarjeta de crédito que nunca había activado, por lo que mi representada solicitó el depósito de la supuesta devolución en su cuenta de corriente.

Que, en este contexto, el supuesto ejecutivo le solicita ingresar a su aplicación del banco para hacer efectiva la devolución y le va indicando los pasos para supuestamente validar la ración. Cabe señalar, que esta persona le iba señalando exactamente lo que se reflejaba en la aplicación del banco, dándole confianza y seguridad a mi representada, haciendo parecer que todo el proceso y pasos por los que

la estaba cuando se encontraban en el marco de una real operación bancaria. Al cabo de un par de minutos, su representada se percató que había disminuido el saldo de su cuenta de corriente, lo cual inmediatamente manifestó al supuesto ejecutivo, ante lo cual le cortaron la llamada. Inmediatamente su representada llamó al Call Center del Banco Estado informando lo sucedido, procediendo al bloqueo de todos sus productos. Igualmente, su representada procedió a hacer la denuncia en Carabineros de Chile. Cabe señalar que es de público conocimiento las reiteradas vulneraciones que ha sufrido el sistema informático del Banco del Estado de Chile, lo que ha implicado la filtración de los datos bancarios de sus clientes, generando como consecuencia miles de estafas y fraudes en perjuicio de los mismos.

Las operaciones que maliciosamente se cursaron a la cuenta corriente de su representada son las siguientes: 1) TEF DE CUENTA [REDACTED], N° de operación 7071170 por un monto de \$820.000-, ingresado a su cuenta corriente desde su cuenta de ahorro 2) CRÉDITO INTERNET, N° de operación 2854 por un monto de \$5.292.821 ingresado a su cuenta corriente, correspondiente a un crédito de consumo denominado 140X CRED CAMPANA CONV SEG DESGRAVAMEN INTERNET, Luego, con estos fondos, más los que mi representada tenía en su cuenta corriente se cursaron con cargo a dicha cuenta las siguientes operaciones: 1) TEF BANCOESTADO A OLATE AEDO JOSÉ M, hora operación 13:11:17 por un monto de \$250.000,- 2) TEF BANCOESTADO A SALAS GONZÁLEZ V, hora operación 13:12:46 por un monto de \$250.000,- 3) PAGO EN LÍNEA CORRESPONDIENTE AL COMERCIO PC FACTORY LTDA, hora operación 13:15:25, por un monto de \$5.819.980,- 4) TEF BANCO ESTADO A RIVAS MEDINA MARI, hora operación 13:15:56, por un monto de \$250.000,- 5) PAGO EN LÍNEA CORRESPONDIENTE AL COMERCIO PC FACTORY LTDA, hora de operación 13:24:39, por un monto de \$4.461.980. Pese a lo cuantioso de las operaciones, su representada no recibió ninguna notificación del banco que la alertara de las operaciones que se estaban cursando, que implicaban en forma sucesiva la inclusión de nuevos destinatarios y de compras que superan los montos máximos diarios se suponen estar permitidos.

Al día siguiente, esto es el día 25 de agosto de 2020, su representada se dirigió a la sucursal del Banco a realizar de manera presencial la denuncia, la cual no fue acogida, y en donde se le indicó que debía proceder a realizarla mediante el portal web. Con esta misma fecha se realizó denuncia en Fiscalía. Con fecha 31 de agosto de 2020, su representada recibió carta certificada del Canal de atención telefónica de Banco del Estado de Chile, informando que han procedido a realizar la cancelación de los cargos o restitución de fondos correspondientes a las operaciones reclamadas con fecha 24 de agosto de 2020, por un monto de 35 Unidades de Fomento, correspondientes a esa fecha a la suma de \$1.003.660, suma que fue depositada en su cuenta corriente. Además, le señalan que, respecto al monto que excede a las 35 Unidades de Fomento, Banco del

Estado de Chile, realizará una investigación con el objeto de determinar si, a su juicio, es procedente la devolución. Que, con posterioridad a eso, a pesar de los continuos llamados y concurrencia personal al Banco, su representada no obtuvo respuesta alguna, hasta que interpuso reclamo ante Servicio Nacional del Consumidor y fue por intermedio de este organismo que con fecha 5 de octubre del año 2020 el Banco le informo que había resuelto no proceder a la devolución del diferencial que se reclama, indicando que los sistemas de información de Banco del Estado de Chile no habían sido vulnerados, señalando además que la operación cuestionada fue ejecutada a través del canal de internet, habiéndose autenticado con RUT, clave de acceso y transferencia, las cuáles son de exclusiva responsabilidad del cliente. Igualmente, mi representada presentó su caso ante la Comisión Para El Mercado Financiero, organismo que con de fecha 22 de octubre le remitió la respuesta del banco, por la cual, éste último, expresó la misma decisión entregada por medio del Servicio Nacional del Consumidor, con análogos fundamentos. Así, su representada, en la actualidad, permanece morosa en el pago del crédito de consumo obtenido fraudulentamente por terceros, situación que, en sus años como cliente del Banco, jamás había ocurrido. Señalando que su conducta el proveedor infringió los artículos 5 y 6 de la ley 21.234, así como el artículo 3 letra e), 12, 13y 23 de la ley 19.496.

**SEGUNDO:** Que, la parte querellada de autos, legalmente emplazada no comparece ni contesta pese a encontrarse notificada, por lo que se entiende que controvierte los hechos.

**TERCERO:** Que, con los antecedentes y prueba aportados, resultará necesario determinar a la sentenciadora si los hechos denunciados configuran infracción a las normas de protección al consumidor y por consiguiente la procedencia de la demanda y denuncia de autos. Artículo 3: “Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de actuar de acuerdo a los medios que la Ley franquea, y d) La seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección a la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”. El artículo 12 señala: Todo proveedor de bienes y servicios estará 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. El artículo 13 señala” Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas”. Que el artículo 23 de la citada ley dispone: “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o 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”, y de conformidad al artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionados con multa de hasta 300 Unidades Tributarias Mensuales.

**CUARTO:** Que, en razón de las normas jurídicas reseñadas y a los hechos expuestos y probados, esta sentenciadora en base a la ponderación de la prueba en base a las normas de la sana crítica, ha llegado a establecer como hechos de esta causa, que se probaron con documentos, ya reseñados, que el querellante es titular de una cuenta corriente con el BANCO DEL ESTADO DE CHILE, n°825-00-04024-2, desde la cual se efectuaron las siguientes operaciones: 1) TEF DE CUENTA [REDACTED], N° de operación 7071170 por un monto de \$820.000, ingresado a su cuenta corriente desde su cuenta de ahorro 2) CRÉDITO INTERNET, N° de operación 2854 por un monto de \$5.292.821 ingresado a su cuenta corriente, correspondiente a un crédito de consumo denominado 140X CRED CAMPANA CONV SEG DESGRAVAMEN INTERNET. Luego, con estos fondos, más los que su representada tenía en su cuenta corriente se cursaron con cargo a dicha cuenta las siguientes operaciones: 1) TEF BANCOESTADO A OLATE AEDO JOSÉ M, hora operación 13:11:17 por un monto de \$250.000, 2) TEF BANCOESTADO A SALAS GONZÁLEZ V, hora operación 13:12:46 por un monto de \$250.000, 3) PAGO EN LÍNEA CORRESPONDIENTE AL COMERCIO PC FACTORY LTDA, hora operación 13:15:25, por un monto de \$5.819.980, 4) TEF BANCO ESTADO A RIVAS MEDINA MARI, hora operación 13:15:56, por un monto de \$250.000, 5) PAGO EN LÍNEA CORRESPONDIENTE AL COMERCIO PC FACTORY LTDA, hora de operación 13:24:39, por un monto de \$4.461.980. Todas operaciones que la querellante desconoce, y respecto de las cuales realizó los reclamos respectivos ante el proveedor querellado, quien sólo procedió a la devolución por la suma de 35 UF, según lo preceptuado en el artículo 5 de la ley 20.009, reservándose sus derechos para acción por la diferencia, según lo preceptúa el citado artículo, al estimar que existe culpa o dolo de la consumidora, negándole la restitución del total de los fondos solicitados por la actora. En consecuencia, el hecho controvertido dice relación en determinar si el actuar del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, y el rechazo a la devolución de los dineros solicitados por la actora se ajustan a lo preceptuado en la ley 21.234 y ley 19.496.

**QUINTO:** Que, es del caso hacer presente que debido a los innumerables fraudes que fueron objeto los consumidores en sus cuentas bancarias, el legislador con el fin de resguardar los derechos de los consumidores, dicta la Ley 21.234 que viene a modificar la ley 20.009, limitando la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas por extravío, hurto, robo o fraude. Es así, como en el artículo 4 de la ley 20.009 dispone que el usuario que desconozca una operación, corresponde al emisor probar que la operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre.

Que, el banco pese a estar legalmente notificado, no comparece a estrados a rendir prueba alguna que acredite que las operaciones que desconoce la actora fueron realizadas con culpa o dolo de la consumidora. Como así, tampoco consta a esta sentenciadora que, el banco dio cumplimiento a la obligación que le impone el artículo 6 de la ley 20.009, de adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de ilícitos descritos en la ley, haciendo énfasis en el resguardo en la prestación segura en los términos del artículo 23 de la ley 19.496. Por lo que encontrándose rebelde esta sentenciadora entenderá que la querellada controvierte los hechos denunciados.

**SEXTO:** Que, cabe hacer presente que el deber de seguridad del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, no sólo va en beneficio de los consumidores, sino que también, va en su propio beneficio, ya que no sólo tiene un rol de custodio de los dineros entregados por sus clientes, sino que, pasa a ser dueño de dichos dineros. Y así lo ha señalado la Corte Suprema en causa rol 29892-2018, que dice en su considerando: “...*Primero, calificando como depósito irregular al contrato de cuenta corriente bancaria, a través de ella el depositario se hace dueño de lo depositado...*”. Por lo que el Banco debe observar una mayor seguridad, puesto que el beneficio dicha diligencia, tributa directamente en el.

Así las cosas, el banco debió desplegar una mayor diligencia en la seguridad en el tratamiento de datos personales de la querellante, que le impidieran ser objeto de la práctica de *phishing*, el cual dice relación con la pesca de la obtención de los datos personales del cliente bancario, que en el caso de marras, la obtención de la información se hace mediante el llamado telefónico de un supuesto ejecutivo del banco, que tenía en su poder toda la información personal y bancaria de la actora, que hacen verosímil la información que el supuesto ejecutivo que estaba entregando, terminado siendo objeto de fraude en su cuenta bancaria del Banco del Estado de Chile, consistente en la obtención de un crédito de consumo y la sustracción de todos sus dineros existentes en su cuenta corriente n° n° [REDACTED], según se acreditó por la actora con Cartola Histórica (fojas 21 a 23) y consulta de crédito( fojas 34).

**SÉPTIMO:** Que, los hechos expuestos en el libelo de la actora se encuentran acreditados con el parte n° 02883 (fojas 24 a 26), y con las respuestas que la propia querellada entrega al reclamo interpuesto por la actora ante el Sernac (fojas 27 a 33), y con la devolución que hizo el banco de los dineros hasta por el monto de 35 UF. Que, ante los hechos descritos por la actora, es esperable la adopción por el banco de las medidas mínimas de seguridad que señala el artículo 6 de la ley 20.009, y no sólo la realización de campañas informativas con el fin de reforzar las medidas de seguridad, como sostiene en su respuesta al reclamo (fojas 32). Así también, hubiese sido esperable que el banco entregara la información de la IP de las transacciones que la actora reclama, y no contestar lisa y llanamente que no hay infamación de la IP, toda vez que el banco debería tener un sistema informático que permita revisar tales antecedentes, con el fin de hacer

valer la acción le da la ley 20.009, siendo medidas o protocolos de seguridad, que irían inclusive en su propio beneficio.

Que, el propio banco en su carta respuesta de fecha 2 de octubre de 2020 (fojas 31 a 34), reconoce expresamente que: “*Destinos no son habituales en clienta reclamante y no registran habitualidad*”, sin embargo, rechaza la devolución de los dineros sustraídos de la cuenta de la actora, pese a constituir un evidente patrón de fraude, sin que este fuese detenido por la entidad bancaria por algún modo.

**OCTAVO:** Que, a mayor abundamiento, el banco reconoce en su carta respuesta que los destinatarios no eran habituales y los destinos registraron una extracción inmediata luego de ser recibidas las transacciones reclamadas, por lo que el banco debió haber alertado el evidente patrón de fraude. Más, considerando que la consumidora es una persona de la tercera edad, encontrándose en un nivel de vulneración mayor, en razón de otros consumidores, toda vez que, para ella resultó verosímil el llamado del supuesto ejecutivo, en atención a sus características personales. Que, así las cosas, nos encontramos en presencia de lo que la doctrina ha denominado como una consumidora hipervulnerable, quien, por su condición de educación y edad, se encuentra en una especial situación de indefensión que le impiden el ejercicio de sus derechos como consumidora en condiciones de igualdad. Tal concepto, es recogido en la circular interpretativa del Sernac, resolución exenta n° 1038, de fecha 31 de diciembre de 2021, la que establece ciertos criterios que permiten delimitar quienes se encuentran dentro del marco de la hipervulnerabilidad, siendo uno de estos el criterio circunstancial, como lo es la edad, mencionado a los adultos mayores frente al mercado de productos tecnológicos, dándole la calidad de consumidores hipervulnerables, y señalando que su reconocimiento y protección del consumidor hipervulnerable se encuentra en el artículo 24 de la Ley 19.496.

Que, respecto al punto desarrollado precedentemente y el derecho de seguridad en la prestación del servicio, si bien este derecho tiene como contrapartida el deber del consumidor de evitar los riesgos, en el caso de marras al tener la consumidora la calidad de hipervulnerable, al ser un adulto mayor, con escaso conocimiento tecnológico, y al manejar el tercero que se hace pasar por ejecutivo del banco de los datos personales y bancarios de la consumidora, no es posible exigirle un nivel de cuidado superior, más aún cuando esta fue objeto de una práctica fraudulenta como la de *phishing*.

**NOVENO:** Que, por lo razonado precedentemente, esta sentenciadora ha llegado al convencimiento de que el proveedor incumplió la obligación de seguridad, y actuó negligentemente en la prestación del servicio, pues no fue capaz de detectar los patrones de conducta fraudulenta en las transacciones que se realizaron en la cuenta de la actora, vulnerando con ello los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, además de los artículos 4 y 6 de Ley 20.009, por lo que la querrela será acogida y así se declarará.

Para la determinación de la multa, esta sentenciadora considerará especialmente lo dispuesto en el artículo 24 de la ley 19.496, principalmente el deber de profesionalidad desplegado por la querellada y el grado de asimetría de la información existente, que permiten presumir una falta grave por parte del proveedor a las normas de protección a los consumidores, quien vulnera el principio de profesionalidad, al ser el banco un proveedor que habitualmente se dedica al giro de productos financieros, que por ende ha adquirido un nivel de experiencia en el área, debiendo haber adoptado todas las medidas de seguridad que le imponen en ejercicio su actividad, que por si conlleva un alto riesgo. Así también, para la determinación de la multa, esta sentenciadora tiene la convicción que se configuraron la agravante de la letra b) y d) del artículo 24 de la ley 19.496, por lo que la multa será de acorde a tales consideraciones.

#### **EN CUANTO A LA PARTE CIVIL**

**DÉCIMO:** Que a fojas 8 y siguientes, por la misma presentación comparece JUAN PABLO HERNÁNDEZ SAEZ, abogado en representación de doña [REDACTED], ya individualizada, quien deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, ya individualizado, por los mismos fundamentos de hecho y derecho de su querrela infraccional, que se dan por expresamente reproducidos, demandando por concepto de daño emergente, representado por las operaciones que maliciosamente se cursaron a la cuenta corferte de mi representada son las siguientes: 1) TEF DE CUENTA [REDACTED], N° de operación 7071170 por un monto de \$820.000-, ingresado a su cuenta corriente desde su cuenta de ahorro 2) CRÉDITO INTERNET, N° de operación 2854 por un monto de \$5.292.821 ingresado a su cuenta corriente, correspondiente a un crédito de consumo denominado 140X CRED CAMPANA CONV SEG DESGRAVAMEN INTERNET. Luego, con estos fondos, más los que su representada tenía en su cuenta corriente se cursaron con cargo a dicha cuenta las siguientes operaciones: 1) TEF BANCOESTADO A OLATE AEDO JOSÉ M, hora operación 13:11:17 por un monto de \$250.000,- 2) TEF BANCOESTADO A SALAS GONZÁLEZ V, hora operación 13:12:46 por un monto de \$250.000,- 3) PAGO EN LÍNEA CORRESPONDIENTE AL COMERCIO PC FACTORY LTDA, hora operación 13:15:25, por un monto de \$5.819.980,- 4) TEF BANCO ESTADO A RIVAS MEDINA MARI, hora operación 13:15:56, por un monto de \$250.000,- 5) PAGO EN LÍNEA CORRESPONDIENTE AL COMERCIO PC FACTORY LTDA, hora de operación 13:24:39, por un monto de \$4.461.980, A lo anterior debe descontarse el abono realizado por BANCO DEL ESTADO DE CHILE, con fecha 31 de agosto de 2020, bajo la glosa "Devolución Ley Fraudes", por un monto de 35 UF, correspondiente a dicha fecha a la suma de \$1.003.660. De este modo, el total por concepto daño emergente asciende a \$10.028.300 originados en las operaciones denunciadas y que fueron cargadas fraudulentamente a la cuenta corriente de su representada. Además, se

demanda todos los intereses y reajustes que se cobren por parte del Banco por dichos conceptos.

Por otra parte, demanda daño moral, representado por además del dolor físico y sufrimiento psicológico de su representada, traducidos en, miedo de volver a realizar transferencias por internet, los tremendos dolores y molestias por los malos ratos. Sobre esta clase de daño, resulta del todo evidente el sufrimiento, incomodidad, molestia y preocupación que ha debido enfrentar su representada producto de la negativa por parte de BANCO DEL ESTADO DE CHILE a resolver la situación de autos, causando un agravio a su persona. La angustia que esta situación le ha provocado la ha llevado a recurrir en diversas oportunidades a dependencias de la demandada, ante Carabineros de Chile, Servicio Nacional del Consumidor, a la Comisión para el Mercado Financiero, al Ministerio Público y actualmente al Tribunal de SS., provocando una situación de estrés y agotamiento en la vida diaria, creada por una situación que era evitable con la debida diligencia de la contraria. Según lo descrito, se estima que la demandada debe indemnizar a su representada por concepto de daño moral con la suma de \$3.500.000, teniendo en cuenta la negativa injustificada del reintegro de lo defraudado por parte del banco y el daño moral que ello conlleva, junto con el compromiso de su capacidad funcional y un estrés sicosocial a consecuencia de los hechos descritos, viéndose alterada en lo que respecta a su afectividad; la desconfianza en el uso de transferencias electrónicas, sumado a una desconfianza latente en la utilización de toda clase de máquinas e instrumentos tecnológicos y al peligro de exponerse a un nuevo uso fraudulento de sus productos bancarios.

Resulta de relevancia considerar que entre las operaciones cursadas está la obtención de un crédito de libre disposición, respecto del cual su representada se encuentra morosa, situación que, en sus años como cliente del Banco, jamás había ocurrido y que la tiene en estado de angustia. Adicionalmente se debe consignar que parte del dinero defraudado eran ahorros para la jubilación de su representada, quien está próxima a acogerse a retiro. En consecuencia, la falta de gran parte de sus ahorros, la situación de morosidad en la que se encuentra por la apertura de un crédito de consumo que no puede pagar y la eventualidad de que se publique su estado crediticio en el boletín comercial –DICOM.

**DECIMO PRIMERO:** Que, la parte querellada de autos, legalmente emplazada no comparece ni contesta pese a encontrarse notificada, por lo que se entiende que controvierte los hechos.

**DECIMO SEGUNDO:** Que el artículo 2314 del Código Civil establece: “El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o

cuasidelito". Asimismo, la Ley del consumidor en su artículo 3 letra e) consagra: "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de actuar de acuerdo a los medios que la Ley franquea". Probada la responsabilidad de la querellada y demandada civil en los hechos denunciados, se dará lugar a la indemnización de los perjuicios solicitados por el actor en la forma que se pasa a exponer:

1. Que en cuanto a la indemnización de los perjuicios que solicitan los actores, se da por acreditado el daño emergente acreditado y sufrido por esta, el cual se encuentra acreditado con la Cartola Histórica de fojas 21 a 23, Consulta de Crédito de fojas 34, y Cartola Histórica n° 000009 de fojas 38, que dan cuenta de las siguientes operaciones: 1) TEF DE CUENTA [REDACTED], N° de operación 7071170 por un monto de \$820.000-, ingresado a su cuenta corriente desde su cuenta de ahorro 2) CRÉDITO INTERNET, N° de operación 2854 por un monto de \$5.292.821 ingresado a su cuenta corriente, correspondiente a un crédito de consumo denominado 140X CRED CAMPANA CONV SEG DESGRAVAMEN INTERNET. Y las sustracción de los dineros de la demandante a través de las siguientes operaciones: 1) TEF BANCOESTADO A OLATE AEDO JOSÉ M, hora operación 13:11:17 por un monto de \$250.000,- 2) TEF BANCOESTADO A SALAS GONZÁLEZ V, hora operación 13:12:46 por un monto de \$250.000,- 3) PAGO EN LÍNEA CORRESPONDIENTE AL COMERCIO PC FACTORY LTDA, hora operación 13:15:25, por un monto de \$5.819.980,- 4) TEF BANCO ESTADO A RIVAS MEDINA MARI, hora operación 13:15:56, por un monto de \$250.000,- 5) PAGO EN LÍNEA CORRESPONDIENTE AL COMERCIO PC FACTORY LTDA, hora de operación 13:24:39, por un monto de \$4.461.980, lo que hacen un total de \$11.031.960, monto al cual se le resta la devolución por parte del banco de la suma de 35 UF, que a la fecha de la devolución ascienden a \$1.003.660, por lo que se dará a lugar al daño emergente demandando, estableciéndose prudencialmente la suma de \$10.028.300, y así se declarará.
2. En cuanto al daño moral demandado, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral, que atenta contra los derechos de la consumidora demandante. Los hechos acreditados permiten presumir que se ocasionaron daños producto de la falta de prestación de servicios, que sin lugar a dudas ocasionaron angustias y sufrimientos a la demandante civil, afectación de ánimo que constituyeron fenómenos naturales y ordinarios que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, ya que la existencia de su efectividad va incluida en la existencia misma del infortunio.

3. Que, la Corte Suprema a definido al daño moral como *«la lesión afectada culpable o dolosamente que significa molestias en la seguridad personal del afectado, en el goce de sus bienes o en un agravio a sus afecciones legítimas de un derecho subjetivo de carácter inmaterial e inherente a la persona e imputable a otra.»*<sup>1</sup>. Así la Corte Suprema entiende al daño moral en una afectación que va más allá del *pretium doloris*, inclinándose hacia una noción menos restringida del daño moral, concibiéndolo desde la óptica del perjuicio extrapatrimonial, como es la dignidad humana, que no es otra cosa que la fuente de los derechos de la personalidad, y que debe ser respetada por los proveedores.
4. Que, la conducta del banco ha dañado la integridad psíquica de la consumidora, dañando gravemente su dignidad, toda vez que la negligencia del banco en la seguridad desplegada en el resguardo de los dineros de la demandante, ha llevado a que la actora no pueda disponer de sus ahorros que tenía destinados para su jubilación, provocándole un serio daño a su derecho de propiedad, ya que debido a la negligencia del banco, la actora no puede disponer de su dinero, además de la angustia le provocó la respuesta del banco, al no reconocer responsabilidad alguna en los hechos, traspasándole dicha responsabilidad a la consumidora, y presumiendo una conducta fraudulenta de la misma.
5. Que, así las cosas, tales hechos han provocado angustia, estrés y una alteración a su vida diaria, todo lo cual se puede presumir de la documental incorporada, principalmente de la copia del expediente del Juicio Ejecutivo seguido en su contra (fojas 45 a 129), que busca el cumplimiento de una obligación que la actora no contrato y desconoce desde el primer momento, lo cual evidentemente le ha causado un nivel de estrés y molestia, que no son tolerables, derivado de la negligencia del banco en la prestación del servicio y al falta de seguridad que este desplegó para en la custodia de los dineros de la demandante. Todo lo cual, permiten a esta sentenciadora dar por acreditado el daño moral sufrido por la demandante, estableciéndose en forma prudencial un monto de \$2.000.000 (dos millones), apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica, y teniendo en especial consideración el imperativo dado por la norma adjetiva de los Juzgados de Policía Local que ordena, en su artículo 14 inciso final: *“En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”*.

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

---

<sup>1</sup> Sentencia de la Excm. Corte Suprema, 10 de marzo de 2020, Rol N° 26.023-2019.

- I. Que se **da lugar a la querrela** de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, ya individualizado, representado como se ha señalado, al pago de una multa de **300 Unidades Tributarias Mensuales**, por infracción del artículo 3 letra e) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sancionada en el artículo 24 de la misma ley, con las agravantes de la letra b) y d).
- II. Que se da lugar a la demanda civil de fojas 8 y siguientes, y se condena al proveedor del BANCO DEL ESTADO DE CHILE., representado como se ha señalado, al pago de una indemnización de perjuicios por daño emergente a doña [REDACTED], de \$10.028.300 (diez millones veintiocho mil trecientos pesos), y la suma de \$2.000.000 (dos millones de pesos) por daño moral, sumas que deberán pagarse con sus reajustes legales e intereses corrientes para operaciones reajustables, debiéndose los reajustes desde la notificación del fallo y los intereses desde que el deudor se constituya en mora, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.
- III. Que **se da lugar a la condenación en costas** por haber sido totalmente vencida la demandada.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

**Rol N° 9638-2021**

Pronunciada por doña **Tatiana Muga Mendoza**, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt y autoriza doña **Fernanda Vargas Chaura**, Secretaria Abogada Titular.

