

Santiago, diez de diciembre de dos mil veinte.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de las motivaciones, octava y novena que se eliminan

Y se tiene en su lugar y además presente:

Primero: Que deduce recurso de apelación la parte querellante y demandante civil, en contra de la sentencia dictada con fecha doce de octubre de dos mil dieciocho, por la cual se negó lugar a la denuncia y a la demanda deducida por su parte, por no existir prueba alguna para acreditar la responsabilidad infraccional, fuente de la acción civil.

Funda su recurso en la circunstancia de haber sido su parte víctima de un fraude denominado “phishing”, al entrar a una página que supuestamente era del Banco de Chile, en circunstancias que era un portal falso, donde ingresó sus datos secretos, mientras que en la verdadera página actuaban delincuentes, los que sustrajeron de su cuenta la cantidad de \$7.700.000, en tres giros, los días 21 y 24 de julio del 2017, por \$3.000.000, \$1.700.00 y \$3.000.000, quedando registrados los RUT y las cuentas destino.

Señala que los anteriores hechos los denunció al Banco a través de su ejecutivo el mismo día que tomó conocimiento de ellos y a Carabineros de Chile, solicitando una investigación por el Ministerio Público.

La contraria no asumió responsabilidad alguna, ni le entregó los datos personales, ni las direcciones IP de quienes habían actuado en el fraude.

Por lo expuesto solicita se revoque la sentencia, y se de lugar a su querrela y demanda civil condenado a la contraria al pago de la suma de \$ 7.700.000 por concepto de indemnización de perjuicios, correspondientes al monto de los giros fraudulentos, con reajustes desde la fecha de los giros hasta la ejecutoria de la sentencia, con costas.

Segundo: Que el Banco alega su falta de responsabilidad en el fraude que sufrió la contraria, puesto que fue ella la que en una página falsa, ingresó



su “digipass” en tres o cuatro ocasiones, según sus propios dichos, siendo así víctima de un fraude, pero en el cual la entidad bancaria no tuvo participación alguna.

Tercero: Que, si se tiene a la vista la sentencia recurrida, está en sus motivaciones primera a sexta describe la forma en que se produjeron los hechos, para en el considerando séptimo señalar que como el denunciante no puso en duda que la página a la que ingresó era verdadera y dio sus datos secretos, se produjo el fraude, para concluir en la motivación octava, que en ello, el Banco carece de responsabilidad, sugiriendo que alguno de sus apoderados podrían haber efectuado los giros.

Cuarto: Que cabe tener en cuenta que la empresa que fuera objeto del fraude era cliente del Banco desde el año 2014, manteniendo una cuenta corriente con la que se realizaban todas su transacciones, las que dada su antigua data como cliente, tenían un patrón más o menos estable, que el Banco debía conocer.

Por otra parte luego de la insistencia del cliente, se le dio respuesta por escrito a su reclamo, en el cual se desliga de toda responsabilidad en la sustracción de los dineros, negándose a entregar los datos específicos que le solicitaban en cuanto a la dirección IP donde se crearon los destinatarios, las personas que recibieron los giros, y las direcciones IP desde donde se hicieron las transferencias.

Quinto: La información requerida habría sido de gran ayuda para poder detectar a los autores del fraude y la realidad es que no perjudicaba en nada al Banco su entrega, por el contrario habría demostrado interés en ayudar a detectar a quienes defraudaron a un cliente antiguo, que estaba en una situación que ameritaba fuera atendido.

Sexto: Que la presente acción se sustenta en la responsabilidad contractual que une al Banco con el cliente y en la circunstancia que el



vínculo existente entre ellos, permite sean calificados de consumidor y proveedor a la luz de la Ley 19.496.

Séptimo: Que otro antecedente que al parecer surgió con posterioridad a la querrela, fue la existencia de una investigación acerca de estos hechos como constitutivos de delito, acumulados a una carpeta de investigación conjuntamente con otras víctimas de fraude bancario, en la Fiscalía Centro Norte.

Octavo: Que el artículo 23 de la Ley del Consumidor dispone en lo pertinente: *“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.”*

Noveno: Que de la citada norma se desprende que el proveedor no puede asilarse para desligar su responsabilidad en que fue el titular de la cuenta quién cursó los giros, el proveedor mantiene su obligación de actuar con la debida diligencia y cuidado, de manera seria y responsable, tomando todas las medidas para evitar que sus clientes-consumidores sean víctimas de delincuentes que logren materializar sucesivas transacciones en un reducido lapso de tiempo, sin que se verifique la legitimidad de las mismas y más aún se niegue a proporcionar datos que permitan perseguir a los defraudadores.

Décimo: Que, así las cosas, el Banco no ha cumplido con su deber de cuidar los intereses de su cliente, puesto que le es exigible tomar todas las medidas necesarias para evitar este tipo de operaciones, ya que es quién tiene los medios y recursos para velar por los intereses de quienes confiaron en su sistema operativo y que, en el evento de producirse una operación como la que nos ocupa, asuma la responsabilidad que le cabe como proveedor del servicio y sea coadyuvante con el cliente en la investigación.



Por las razones anotadas y de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 19.486, **SE REVOCA** la sentencia en alzada de fecha doce de octubre de dos mil dieciocho, escrita a fs. 113 y siguientes **y en su lugar se declara:**

1.- Que en el aspecto infraccional se condena al Banco de Chile al pago de una multa de 20 UTM.

2.- Que en cuanto a la demanda civil, se le condena al pago de la suma de \$7.700.000 a título de indemnización de perjuicios, más reajustes a contar de la notificación de la demanda y hasta la fecha de su pago efectivo.

3.- Con costas.

Regístrese y devuélvase.

Redactó la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile.

Policía Local N° 28-2019.-

No firma la ministra señora Solís, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por estar haciendo uso de su feriado legal.

Pronunciada por la **Sexta Sala de esta Corte de Apelaciones**, presidida por la María Rosa Kittsteiner Gentile e integrada por la Ministra señora Gloria Solís Romero y el abogado integrante don Rodrigo Asenjo Zegers.





LWDLHREFXXZ

Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra M.Rosa Kittsteiner G. y Abogado Integrante Rodrigo Asenjo Z. Santiago, diez de diciembre de dos mil veinte.

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



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 06 de septiembre de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>