

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia  
JUZGADO : 7º Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-7034-2018  
CARATULADO : EUROFARMA /BANCO CHILE

Santiago, doce de Noviembre de dos mil veintiuno

**VISTOS:**

El 09 de marzo de 2018 comparece don Guillermo Moreno Rodríguez, químico farmacéutico y doña Alejandra Ríos Maza, ingeniero comercial, ambos en representación convencional de EUROFARMA CHILE S.A., sociedad anónima cerrada, todos con domicilio en Avenida Santa Lucía N° 188, piso 1, comuna de Santiago, en representación de don Jorge Alberto Solar Silva, interponiendo demanda de resolución de contrato e indemnización de perjuicios, en contra de BANCO DE CHILE, sociedad anónima bancaria, representada convencionalmente por su gerente general don Eduardo Alberto Ebensperger Orrego, ingeniero, ambos domiciliados para estos efectos en calle Ahumada N° 251, comuna de Santiago, en virtud de los antecedentes de hecho y de derecho que expone.

Explica que la demanda es impetrada para buscar que se declare resuelto el contrato de cuenta corriente bancaria existente entre Eurofarma y el demandado respecto de la cuenta bancaria N° 00-169-13677-09, sostiene que la demandada incumplió gravemente las obligaciones contractuales, legales y reglamentarias que tenía. Agrega que se acreditarán los perjuicios sufridos por su representada a consecuencia directa de la negligencia e incumplimientos del Banco bajo la Cuenta Bancaria, mencionando que estos incumplimientos causaron que Eurofarma fuera defraudada perdiendo \$89.010.919.- en fondos de libre disponibilidad que ésta mantenía en la Cuenta Bancaria, junto a los ingentes gastos que debió incurrir para remediar la defraudación que sufrió.



Foja: 1

Expresa que las responsabilidades penales por estos hechos, se investigan mediante una querrela criminal presentada por su representada ante el 9º Juzgado de Garantía de Santiago bajo el RUC 1710045687-7.

Luego de mencionar el giro de su representada, señala que como parte de sus actividades financieras y para recibir y efectuar pagos, Eurofarma trabaja con distintos bancos comerciales establecidos en Santiago, entre ellos la demandada, y hasta la fecha nunca había experimentado ningún inconveniente con alguno de ellos.

En relación a los hechos materia de autos, manifiesta que con fecha 29 de septiembre de 2017, la demandante fue víctima de una defraudación por parte de una persona que aprovechó la negligencia e incumplimientos del Banco de Chile bajo la Cuenta Bancaria, además de utilizar información confidencial de Eurofarma respecto de la cual el Banco incumplió su obligación de secreto y reserva bancaria. Refiere que esta persona utilizó información privada y confidencial de su representada, que debió ser custodiada por el Banco, para contactarse con la gerente de administración y finanzas de Eurofarma de esa época, doña Mónica Andrea Briggs Gaete, obteniendo de ella sólo un dato, y ello junto con la negligencia del Banco respecto de sus obligaciones contractuales, legales y reglamentarias bajo la Cuenta Bancaria, le permitió a esa persona defraudar a Eurofarma en la suma total de \$89.010.919.- Afirma que esto sucedió días después que la actora recibiera un dispositivo electrónico que genera claves para operar la Cuenta Bancaria (en adelante “Digipass”), enfatizando el Banco descuidó el proceso de manejo y entrega de información a Eurofarma, lo que permitió que ocurriera la defraudación.

Seguidamente, enumera las graves negligencias del demandado que permitieron la materialización de la defraudación que indica.

Como primera negligencia, asevera que la persona que se contactó con la señora Briggs tenía datos confidenciales de ella y de Eurofarma, entre ellos, el nombre completo, su rol único nacional, la razón social completa de la demandante, su número de R. U. T. y el número de la Cuenta Bancaria.

En segundo lugar, indica que la persona que se contactó con doña Mónica tenía, inexplicablemente, el número de serie del Digipass, cuando



Foja: 1

esta numeración solo debía ser conocida por el Banco y por el usuario de Eurofarma.

En tercer lugar, menciona que, asimismo, la persona que contactó a doña Mónica tenía la clave de usuario de esta última para acceder a la página de internet del Banco y utilizar la Cuenta Bancaria. Expone que este hecho implica la participación activa de un dependiente del Banco en infringir los deberes de custodia y secreto, o que uno de sus trabajadores o dependientes divulgó imprudente y negligentemente esta información a terceros con el único y exclusivo objeto de defraudar a Eurofarma.

En cuarto lugar, afirma que existe negligencia en el hecho de no reflejar en sus propios sistemas internos la estructura de poderes establecida por el Directorio de Eurofarma y que le había sido debidamente informada y acreditada. Explica que para actuar en representación de la actora, doña Mónica Briggs debía actuar conjuntamente con otro apoderado, por lo que cualquier transferencia debía ser autorizada por dos personas, siendo la defraudación ejecutada con la clave emitida sólo para ella, que era un solo usuario. Aclara que Eurofarma informó al Banco de los poderes establecidos mediante los correos electrónicos de fecha 04 de octubre de 2016 y 05 de abril de 2017, en los cuales se adjuntaron las respectivas actas de Directorio. En el mismo sentido, manifiesta que estos dos poderes de administración que constaban en escrituras públicas también fueron entregados por mano al Banco y que cualquier formulario, documento o firma posterior del Banco o de doña Mónica no podía cambiar la estructura de poderes que el Directorio había dispuesto.

En quinto lugar, describe que el sistema de la demandada permitió que fueran ejecutadas 33 transferencias bancarias defraudatorias con la sola autorización de una persona, y no dos como debía hacerse, pero también utilizando sólo una clave emitida por el Digipass, cuando debió requerir 33 claves de parte de dos apoderados distintos, es decir 66 claves conjuntamente atendido que los destinatarios no habían sido creados como un grupo fijo o “por planilla”, tal como se hace con las remuneraciones que Eurofarma paga utilizando la Cuenta Bancaria.

Como sexta negligencia, menciona que la primera, segunda y tercera negligencia reseñada implican que el Banco quebrantó violentamente su



**Foja: 1**

obligación de secreto y reserva de la información relativa a su representada. Explica que todos esos antecedentes son confidenciales, utilizados y conocidos solo por la gerente de finanzas, y que la demandante permitió que terceros o dependientes de este último se los apropiaran y utilizaran en contra de Eurofarma. Respecto a la cuarta y quinta negligencia, sostiene que estas implican que el Banco incumplió negligentemente las obligaciones contractuales, legales y reglamentarias que tiene al operar la Cuenta Bancaria.

Por último, y como séptimo incumplimiento, hace presente que su representada utilizaba la Cuenta Bancaria mayoritariamente para efectuar pagos que eran completamente regulares y a destinatarios definidos previamente, entre estos, el pago de remuneraciones, impuestos, contribuciones y cotizaciones previsionales. Enfatiza que esto implicaba que las autorizaciones de pagos se efectuaban exclusivamente una vez al mes, lo que estaba en conocimiento del demandado, por lo que las 33 transferencias defraudatorias debieron haber sido reconocidas inmediatamente como irregulares y no deberían haber sido procesadas.

Posteriormente, describe una relación detallada de los hechos que originan la demanda impetrada. Manifiesta que con fecha 27 de septiembre de 2017, el Banco demandado le entregó a doña Mónica el Digipass para hacer uso de la Cuenta Bancaria. Destaca que el Digipass tiene un número de serie único en su cara posterior, conocido sólo por el Banco y doña Mónica, el cual era 35-5736228-7. Arguye que al día siguiente, doña Mónica activó el Digipass vía telefónica a través de la mesa de ayuda del Banco e indica que el mismo día 28 de septiembre, se realizó la aprobación de las remuneraciones que debía efectuar Eurofarma a sus trabajadores, por lo que doña Mónica se contactó telefónicamente con al menos tres ejecutivos del Banco para resolver algunas dudas operativas respecto del cargo de los montos hacia las diferentes cuentas de los trabajadores. Añade que al día siguiente, a eso de las 14:30 horas, doña Mónica recibió un llamado telefónico a su celular corporativo desde el número de celular +56999241635, de una persona que se identificó como Francisco Bustamante y le informó ser funcionario de la mesa de ayuda del Banco.



Foja: 1

Afirma que esta persona le confirmó a doña Mónica información privada y secreta, a saber: le entregó el nombre completo y cédula de identidad de ella, y la razón social y el R.U.T. de Eurofarma. Asimismo, señala que esta persona le informó que el Digipass se encontraba bloqueado y comenzó a solicitar información adicional, pero justamente a aquella hora, doña Mónica se encontraba almorzando por lo que le pidió que la volviera a llamar durante la tarde. Detalla que la misma persona intentó comunicarse en 6 ocasiones, generando estas llamadas perdidas entre las 15:05 y 15:13 horas, y que ante la insistencia, pensando en un posible problema, doña Mónica llamó de vuelta, donde el funcionario le indicó que debía contar con el Digipass en su mano, y que por seguridad él le indicaría el número de serie que se encontraba en la parte posterior de éste. Explica que el número informado por el funcionario calzó exactamente con el número de serie indicado en el Digipass mismo, y por lo tanto doña Mónica asumió una vez más que estaba comunicándose con un funcionario legítimo del Banco. Sostiene que luego de coincidir, el funcionario le solicitó a doña Mónica que presionara el botón y le confirmara los 6 dígitos que aparecían en el visor.

Manifiesta que luego de esta gestión, el funcionario le explica que ya todo está bien y que tratara de navegar por la página de internet del Banco, haciéndolo sin dificultad. Asegura que pese a la obtención ilegítima de la clave del Digipass, ese día no se hizo ningún movimiento sospechoso en la Cuenta Bancaria por lo que doña Mónica efectivamente consideró que lo acontecido había consistido en un problema técnico legítimo y verdadero. Explica que el día 02 de octubre de 2017, a las 09:21, la misma persona se contacta con doña Mónica, pero desde el número +56981543922, indicándole que el Digipass se encontraba bloqueado nuevamente, luego de lo cual le corta llamada indicándole que la llamada no era para ella. Menciona que minutos después, a eso de las 09:25, la llama nuevamente y le informa que lamentablemente el dispositivo se habría bloqueado nuevamente y que necesitaba resetearlo. Indica que ante este requerimiento, doña Mónica le señala que no estaba disponible en la oficina y que llamara a las 15:00, pero la persona insiste a las 12:55, mencionándole que necesita hacer el desbloqueo porque su turno termina y quiere dejar todo listo.



**Foja: 1**

Sostiene que esta persona le indicó que necesitaba efectuar la misma secuencia del viernes recién pasado, lo que fue repetido, es decir él repitió el número de serie del Digipass.

Expone que doña Mónica Briggs lo hizo y entregó la clave suministrada por el Digipass, otorgando esta vez la información que ilegítimamente esta persona y sus cómplices utilizaron para efectuar transferencias y sacar de la Cuenta Bancaria de Eurofarma el descomunal monto de \$89.010.919.- No obstante lo anterior, afirma que dicha clave no debería haber servido de nada puesto que los apoderados de Eurofarma debían actuar conjuntamente, pero además, considerando sólo una de las negligencias del Banco y estimando que sólo una clave fuera utilizada ésta debería haber servido para sólo una transferencia y no 33. Describe que doña Mónica retorno a las dependencias de Eurofarma, a eso de las 13:00, donde la jefa de costos y planeación de Eurofarma le indicó que al parecer existía una irregularidad en la Cuenta Bancaria que podía ser un fraude. Señala que se revisó inmediatamente la Cuenta Bancaria y se constató que efectivamente desde ella se habían realizado 33 transferencias no autorizadas por un valor total de \$89.010.919.-

Luego, hace mención a las gestiones efectuadas en forma posterior al descubrimiento de la defraudación bancaria.

Sostiene que una vez constatado esto, su representada dio aviso inmediato al Banco, mediante la cual doña Mónica se comunicó con la mesa de ayuda, siendo atendida por María Paz Barrera, quien a su vez la transfirió con doña Valeska Vega del área de fraudes del mismo Banco. Menciona que doña Mónica hizo una declaración verbal acerca del caso dando todos los datos del caso. Después, indica que esta última efectuó dos llamados, uno al ejecutivo bancario asignado a la Cuenta Bancaria don Roberto Sahr, para informarle la situación e indicarle que no era posible que las transferencias fueran aprobadas por el Banco a una sola firma o aprobación electrónica de su clave, y otro a Scotiabank Chile, que fue uno de los receptores de los fondos defraudados. En el mismo sentido, manifiesta que Eurofarma recopiló y entregó los antecedentes necesarios, específicamente al ejecutivo bancario Roberto Sahr, para efectuar un



Foja: 1

reclamo por escrito al Banco para que se investigara internamente este fraude.

Más adelante, adjunta una tabla que contiene la individualización de los 33 destinatarios de las transferencias fraudulentas, indicando que todas las cuentas signadas son mantenidas en Banco Estado, salvo la última, que es de Scotiabank Chile. Detalla que cada una de las 23 primeras cuentas detalladas recibió solo una transferencia, en tanto que la última cuenta recibió 10 transferencias. Debido a las rápidas averiguaciones, arguye que ese mismo día se constató que todos los fondos en las cuentas de Banco Estado fueron retirados, e inicialmente los fondos en la cuenta de Scotiabank Chile fueron retenidos, aunque a la fecha de la demanda se desconoce el estado de dichos fondos. A su vez, menciona que en la tarde del día 02 de octubre, doña Mónica Briggs efectuó la correspondiente denuncia ante la Policía de Investigaciones de Chile, siendo atendida por la subinspector doña Natalia Farías, quedando estampada la denuncia a las 17.40 horas, con el N°3186.

Insiste que su representada fue víctima de una defraudación que provocó la pérdida de \$89.010.919.- que se encontraban disponibles en la Cuenta Bancaria, habiéndose autorizado estas transferencias de fondos de Eurofarma con una sola clave obtenida ilegítimamente y con engaño de doña Mónica Briggs. Alega que esta defraudación pudo concretarse sólo como consecuencia de las negligencias del Banco al incumplir las obligaciones contractuales, legales y reglamentarias aplicables a la Cuenta Bancaria, y por haber infringido el Banco sus obligaciones de reserva y custodia de información perteneciente a Eurofarma.

Seguidamente, refiere a la explicación técnica de las transferencias que materializaron la defraudación. En efecto, reitera que doña Mónica solo entregó una clave por el Digipass y que todos el resto de los datos necesarios ya los tenía esta persona al haberlos obtenido del Banco, tales como, el número de la Cuenta Bancaria, clave de la Cuenta Bancaria para ingresar a la página de internet del Banco, y operación fraudulenta del sistema de internet del Banco. Asimismo, explica cuáles son los pasos necesarios para efectuar una transferencia en la Cuenta Bancaria, indicando que primero se debe considerar que pese a que los defraudadores tuvieron



**Foja: 1**

solo una clave Digipass válida para un momento, deben primero ingresar a la página de internet en línea del Banco con el número de cédula de identidad de doña Mónica y con su clave de usuario. Luego, menciona que para hacer una transferencia se debe crear el destinatario y beneficiario, a saber: nombre, número de cédula de identidad, número de cuenta, banco, e información de contacto. En el mismo sentido, agrega que para hacer ese movimiento se debe ingresar la transacción a efectuar, que en este caso era una transferencia de fondos. Señala que para hacer una transferencia se debe inscribir esta, acción que requiere nuevamente el ingreso de la clave de internet. Para hacer más grafica la explicación, adjunta 3 capturas de pantalla del sistema interno del Banco de Chile.

Explica que estas operaciones no se realizan rápidamente y menos en el caso que se debían crear 24 destinatarios distintos. Añade que en esta defraudación las transferencias eran individuales por lo tanto se requerían 33 claves, utilizándose solo una clave otorgada por doña Mónica. Expone que es evidente la manipulación y vulnerabilidad del sistema en línea que mantiene la demandada, ya que la clave que entregó bajo engaño doña Mónica Briggs estuvo vigente por muy poco tiempo, tiempo que era obviamente insuficiente para completar la información correspondiente a 24 destinatarios, constituyendo una negligencia patente del Banco que aprovecharon los estafadores. Sostiene que estas circunstancias implican que los trabajadores o dependientes del Banco encargados de custodiar los datos e información de su representada no sólo infringieron las obligaciones contractuales y legales que pesan sobre el Banco, sino también lo que dispone el punto II.3.a del propio Código de Ética del Banco, que cita íntegramente.

Posteriormente, hace presente los perjuicios sufridos por Eurofarma, destacando que los hechos descritos han causado altos perjuicios a la demandante. En primer lugar, describe que Eurofarma sufrió un daño efectivo que consistió en la defraudación de \$89.010.919.- Expresa que estos fondos de libre disponibilidad se encontraban depositados en la Cuenta Bancaria de Eurofarma en el Banco y que se le deben sumar los intereses legales y corrientes hasta la fecha de presentación de la demanda. En segundo lugar, señala que su representada tuvo que contratar asesoría legal



**Foja: 1**

e incurrir en grandes gastos administrativos, además de emplear diversos recursos internos para hacer frente a esta defraudación, tanto en sede penal como en sede civil y que tales gastos y costos alcanzan la suma de \$22.870.000.- Agrega que a estos dos conceptos se deben adicionar desde la fecha de la demanda, los reajustes e intereses legales que se devengan hasta su fecha de pago efectivo.

En cuanto al derecho, describe que la conducta del demandado en relación a la Cuenta Bancaria quebrantó distintas obligaciones contractuales, legales y reglamentarias, que éste debía cumplir a favor de Eurofarma.

Primeramente, hace mención a la regulación e incumplimiento respecto de la operación de la Cuenta Bancaria. Al efecto, cita lo pronunciado en el artículo 1 del Decreto con Fuerza de Ley N° 707 de 1987, aseverando que la Cuenta Bancaria ya mencionada es un contrato bajo esta figura, que se encuentra regulada por la ley y las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en adelante “SBIF”. Luego de definir el concepto de la Cuenta Bancaria e indicar sus derechos y obligaciones, destaca que las normas dictadas por la SBIF especifican al detalle la información que el Banco debe mantener sobre cada cuentacorrentista, haciendo alusión al párrafo final de la sección 1.1 del Capítulo 2-2 de la Recopilación Actualizada de Normas de la SBIF. Añade que si bien esta normativa se refiere a la apertura de una cuenta corriente a una persona jurídica, los requisitos que ahí se exigen cumplir al banco respecto a los representantes legales de la misma, se aplican de igual forma a los casos en que exista un cambio de esos representantes legales, ya que de lo contrario los objetivos buscados por la regulación señalada se verían burdamente vulnerados si se exigiera su cumplimiento sólo en la apertura de la cuenta y no luego a los eventuales cambios futuros de representantes legales, u operación de la cuenta por personas no autorizadas.

Arguye que su representada informó debidamente al Banco de los poderes establecidos por su Directorio mediante los correos electrónicos de fecha 04 de octubre de 2016 y 05 de abril de 2017. Reitera que estos poderes establecen que doña Mónica Briggs sólo podía actuar en conjunto con otro apoderado de Eurofarma, y nunca por sí sola, lo cual no podía ser



**Foja: 1**

modificado por ningún documento o formulario que esta misma firmara. Sin embargo, manifiesta que el demandado permitió que las 33 transferencias defraudatorias se efectuaran con una sola clave del Digipass y de un solo apoderado, constituyendo una infracción clara a las obligaciones legales y regulatorias del Banco para la operación de la Cuenta Bancaria.

Asimismo, enfatiza que el incumplimiento anterior se aplica también a las transferencias electrónicas. Afirma que la estructura clásica de funcionamiento de una cuenta corriente, se aplica también a las órdenes de pago que el cuentacorrentista efectúe a través de la plataforma de internet que dispone el Banco, siendo estas transferencias electrónicas órdenes de pago. Expresa que esto implica que las órdenes de pago que reciba el Banco de Eurofarma, sean estas cheques o transferencias, deben ser naturalmente expedidas por quien tiene facultades para hacerlo, es decir, el librador o a quien éste haya conferido o delegado poder para ello. Recalca el hecho que el demandado autorizó y ejecutó 33 transferencias defraudatorias con una sola clave de una mandataria que debía actuar en conjunto con otra persona.

Luego, hace presente la regulación específica de la SBIF a transferencias electrónicas, que también fue incumplida por el Banco. Destaca que además de aplicarse los principios de “orden de pago” a las transferencias electrónicas, por sus características y para asegurar su debido funcionamiento, la SBIF ha dictado normas específicas con el objeto que los bancos comerciales mantengan sistemas adecuados para cumplir debidamente las instrucciones de sus clientes, y al mismo tiempo, mantener la seguridad y confidencialidad necesarias para que sus clientes no se vean expuestos a potenciales riesgos o engaños. En ese sentido, cita lo pronunciado en el capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas dictado por la SBIF que se titula “Transferencia Electrónica de Información y Fondos”, para afirmar que queda claro que los 33 traspasos defraudatorios ya indicados son claramente transferencias reguladas bajo el capítulo recién señalado.

Añade que en base lo anterior, el demandado incumplió, a saber: i) la obligación impuesta por la letra C del punto 2 de dicho capítulo, por proporcionar negligentemente información de la Cuenta Bancaria a terceros



**Foja: 1**

ajenos a Eurofarma, y también por permitir que las transferencias las hiciera exclusivamente con la clave de una sola apoderada, y no dos; ii) la obligación que señala la letra C del punto 2 de dicho capítulo, por permitir que una persona no autorizara utilizara el sistema realizando 33 transferencias con una sola clave y defraudara a Eurofarma; iii) la obligación que señala la letra H del punto 2 de dicho capítulo, por permitir que una persona no autorizada defraudara a Eurofarma utilizando información privada y confidencial de Eurofarma, y mediante sólo una clave efectuara pagos a 24 destinatarios sospechosos y a quienes nunca antes se les había transferido; iv) otra obligación que señala la misma letra H del punto 2 de dicho capítulo, debido a que el Banco descuidó negligentemente la información privada de Eurofarma, y permitió el fraude mediante las circunstancias ya referidas; y v) la obligación del punto 4.2 del mismo capítulo, al permitir que una persona no autorizada defraudara a la demandante utilizando información privada y confidencial de Eurofarma, y mediante sólo una clave efectuara pagos a 24 destinatarios sospechosos y a quienes nunca antes se les había transferido.

Expone que esta clase de incumplimientos ya han sido reconocidos por la jurisprudencia, citando lo pronunciado por la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, en los autos rol N° 392-2016.

Seguidamente, asevera que el demandado infringió sus obligaciones de secreto y reserva bancaria respecto a su representada, seguidamente hace referencia al origen del secreto bancario, mencionando los textos legales que reconocen este concepto durante el tiempo, para afirmar que actualmente el secreto bancario se encuentra regulado en el artículo 154 de la Ley General de Bancos. Agrega que la demandada incumplió esta obligación de secreto, al informar o dejar que se hiciera pública la información de la Cuenta Bancaria y los fondos que en ella se encontraban, lo que fue utilizado por las personas que efectuaron la defraudación. Sostiene que la misma obligación de secreto bancario pesa para el Banco, para datos confidenciales relativos a las captaciones, como lo eran los fondos que Eurofarma tenía en la Cuenta Bancaria. Aclara que todos estos datos los tenía la persona que ejecutó la defraudación a Eurofarma, por lo que se acredita que el Banco incumplió negligentemente sus obligaciones de secreto bancario.



Foja: 1

Recalca que la defraudación ocurrió días después que el Banco entregara a doña Mónica Briggs el Digipass, asegurando que fue en la cadena de generación, custodia, traslado y entrega del Digipass que uno o más trabajadores del Banco entregaron o filtraron información confidencial de Eurofarma sujeta a secreto bancario. En el mismo sentido, cita lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 154 de la Ley General de Bancos, para mencionar que si el tribunal considerase que el demandado no incumplió con su obligación de secreto bancario o que considerare que la información sobre los fondos de Eurofarma en la Cuenta Bancaria o los datos personales y de Digipass señalados anteriormente no constituyen objeto material del secreto bancario, destaca que resulta claro que el Banco también incumplió su obligación de reserva respecto de antecedentes de Eurofarma, lo que posibilitó el fraude sufrido por Eurofarma.

Más adelante, expresa la forma en que los incumplimientos de la contraria implican una infracción a la Cuenta Bancaria como contrato bilateral. Al efecto, manifiesta que a la Cuenta Bancaria se le aplica el artículo 1545 del Código Civil, por lo que las obligaciones asumidas por el Banco bajo la Cuenta Bancaria no pueden ser prescindidas o incumplidas por el Banco a su voluntad. Asimismo, cita lo dispuesto en el artículo 1546 del mismo cuerpo legal para aseverar que las obligaciones del Banco a Eurofarma bajo la Cuenta Bancaria no constituyen sólo los términos y condiciones incluidos expresamente en los documentos o formularios firmados y entregados por Eurofarma al Banco, sino que este tiene obligaciones legales y reglamentarias que también se aplican a la Cuenta Bancaria, y además de ello, que todas esas obligaciones deben ser cumplidas de buena fe y lo que pertenece a dichas obligaciones por su naturaleza, aunque los documentos, formularios, leyes o reglamentos no lo indiquen expresamente.

Arguye que su representada tiene plena facultad para pedir al tribunal que declare el término de la Cuenta Bancaria, en virtud del derecho que le concede el artículo 1489 del Código Civil a la demandante. Insiste que los graves incumplimientos de la demandada bajo la Cuenta Bancaria se comprueban con la defraudación sufrida por su representada y cómo las 33 transferencias fraudulentas fueron materializadas gracias a los numerosos



**Foja: 1**

incumplimientos de las obligaciones contractuales, legales y reglamentarias que el Banco tiene y tenía a favor de Eurofarma.

Luego, hace mención al grado de diligencia que debía cumplir el Banco bajo la Cuenta Bancaria, el cual fue negligentemente infringido. Agrega que como mandatario de su representada al operar la Cuenta Bancaria, la demandada debe cumplir con el estándar de diligencia ordinario o mediano que establece el Código Civil, pero de manera más exigente. Expone que el grado de diligencia aplicable a la Cuenta Bancaria lo dispone el artículo 2129 del Código Civil, indicando que el Banco tiene una obligación de cuidado mediana pero a un nivel más estricto, acercándose así al estándar del hombre juicioso en la administración de sus negocios importantes. Explica que este deber de cuidado se justifica si se considera que el Banco recibe dineros ajenos de sus cuentacorrentistas, resultando claramente la negligencia del demandado. Afirma que el estándar de culpa leve impone al contratante el deber de actuar al menos como lo haría un hombre medio, un “buen padre de familia”, y contrastando dicha responsabilidad con la conducta del demandado, es claro que el Banco no se comportó de la manera debida, siendo negligentemente culpable.

Además, refiere al grado de culpa o negligencia del Banco en la operación de la Cuenta Bancaria, mencionando que el incumplimiento o negligencia de la demandada, consiste en negligencia o culpa leve, que debe ser juzgada de manera más estricta debido a la remuneración que recibió el Banco por parte de Eurofarma. Añade que respecto de las obligaciones legales y reglamentarias que emanan para el Banco bajo la Cuenta Bancaria, se verifica además la denominada culpa infraccional. Luego de definir esta clase de culpa, explica que esto se debe a que el estándar de cuidado que construye y aprecia el juzgador en cada caso particular para establecer la culpa del demandado está ya establecido de antemano por el legislador u otra autoridad con potestad normativa, que en este caso son las leyes y reglamentaciones ya descritas que fueron infringidas por el Banco.

Posteriormente, aclara que en el caso de marras se verifican respecto a la demandada todos los requisitos para engendrar la responsabilidad contractual. Al efecto, cita lo dispuesto en el artículo 1489 del Código Civil para destacar que la jurisprudencia ha determinado los requisitos necesarios



**Foja: 1**

para accionar solicitando la resolución de un contrato con la respectiva indemnización de perjuicios.

Al efecto, describe los requisitos y su confluencia en los hechos ya señalados, a saber: 1) Existencia de un contrato bilateral. Expone que la Cuenta Bancaria es un contrato que generó y genera obligaciones tanto para el Banco como para Eurofarma; 2) Que contratante que acciona haya cumplido sus obligaciones bajo el contrato bilateral. Asegura que su representada ha cumplido con todas sus obligaciones bajo la Cuenta Bancaria; 3) Que el contratante demandado haya incumplido sus obligaciones bajo el contrato bilateral. Indica que su representada ha descrito con detalle cómo el Banco ha incumplido las obligaciones contractuales, legales y reglamentarias que debe cumplir bajo la Cuenta Bancaria; 4) Que el incumplimiento del contratante demandado sea imputable a su culpa o dolo. Explica que la demandante imputa negligencia y culpa en el cumplimiento de las obligaciones contractuales, legales y reglamentarias que pesaban sobre el Banco a propósito de la Cuenta Bancaria; 5) Que el contratante demandante haya sufrido perjuicios. Afirma que su representada sufrió los perjuicios ya señalados en esta presentación; 6) Que los perjuicios sufridos por el demandante hayan sido causados por el incumplimiento culpable o doloso del demandado. Menciona que los daños sufridos por la demandante son consecuencia directa y necesaria de los diversos incumplimientos negligentes cometidos por el Banco, por lo que el Banco debe ser condenado a resarcirlos; y 7) Mora del contratante incumplidor. Señala que el demandado ya está en mora por cuanto ha sido requerido por su representada para que restituya los fondos defraudados desde la Cuenta Bancaria, sin perjuicio que quedará también requerido judicialmente desde el momento que se le notifique la presente demanda.

Concluye, solicitando declarar resuelto el contrato de cuenta corriente bancario celebrado entre Eurofarma Chile S.A. y el Banco de Chile, y condenar a la demandada a pagar la suma total de \$111.880.919.- o la suma menor que el tribunal determine conforme al mérito del proceso, con los intereses y reajustes que correspondan, con costas.

El 05 de abril de 2018, se notificó personalmente al representante legal de la demandada.



Foja: 1

El 19 de abril de 2018, el demandado contestó la demanda.

El 04 de mayo de 2018, el demandante evacuó el trámite de la réplica.

El 09 de mayo de 2018, el demandado evacuó el trámite de la dúplica.

El 04 de julio de 2018, se llamó a las partes a conciliación, la que no prosperó.

El 19 de julio de 2018, se recibió la causa a prueba, notificándose la interlocutoria el 03 de enero de 2019 y el 07 de enero de 2019.

El 18 de noviembre de 2020, se citó a las partes a oír sentencia.

### **CONSIDERANDO:**

#### **I.- EN CUANTO A LAS TACHAS:**

**PRIMERO:** Que con fecha 15 de mayo de 2019 la demandada formuló la tacha prevista en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil respecto de la testigo Paulina Zavala Arriagada, toda vez que ésta es empleada de la demandante, la cual señaló que trabaja nueve años en la empresa y cuenta con contrato vigente en la misma;

**SEGUNDO:** Que evacuando el traslado, la demandante solicita que se rechace con costas, la tacha interpuesta, ya que la misma testigo declaró que no tiene ningún interés en el resultado de este juicio y que este en nada afectara sus labores en la empresa.

Añade que la legislación laboral otorga a los trabajadores amplias protecciones para evitar cualquier represalia o sanción que pudiera tomar la empresa respecto de sus trabajadores para presionarlos a declarar a favor de la empresa;

**TERCERO:** Que, estima este tribunal que la existencia de una relación laboral entre el testigo y la parte que los presenta no tiene el mérito de inhabilitar a quien declara, por cuanto nuestro ordenamiento jurídico contempla garantías que permiten su declaración con independencia de los derechos de su empleador, razón por la cual será desestimada;



Foja: 1

**CUARTO:** Que, asimismo, la demandada formuló la tacha prevista en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil respecto de la testigo Angélica Belén Torres Tapia, toda vez que ésta es empleada de la demandante, la cual señaló que trabaja hace seis años y medio en la empresa y cuenta con contrato vigente en la misma;

**QUINTO:** Que evacuando el traslado, la demandante solicita que se rechace con costas, la tacha interpuesta, ya que la misma testigo declaró que no tiene ningún interés en el resultado de este juicio y que este en nada afectara sus labores en la empresa.

Añade que la legislación laboral otorga a los trabajadores amplias protecciones para evitar cualquier represalia o sanción que pudiera tomar la empresa respecto de sus trabajadores para presionarlos a declarar a favor de la empresa;

**SEXTO:** Que, se procederá al rechazo de esta causal de inhabilidad por las mismas razones entregadas en el considerando tercero de esta sentencia;

## **II.- EN CUANTO AL FONDO:**

**SÉPTIMO:** Que comparece don Guillermo Moreno Rodríguez y doña Alejandra Ríos Maza, ambos en representación convencional de EUROFARMA CHILE S.A., interponiendo demanda de resolución de contrato e indemnización de perjuicios, en contra de BANCO DE CHILE, representada convencionalmente por don Eduardo Alberto Ebensperger Orrego, en virtud de los antecedentes de hecho y de derecho que expuso;

**OCTAVO:** Que con fecha 19 de abril de 2018, don Marcos Parga Yávar, abogado, en representación de la demandada, contestó la demanda solicitando su rechazo en todas sus partes, con costas, bajo las siguientes consideraciones.

Luego de relatar brevemente los hechos enunciados en la demanda de autos, enfatiza que no son efectivos los hechos en que se funda el libelo y/o la interpretación que se hace de los mismos, causa por la cual corresponderá



**Foja: 1**

al demandante acreditarlos en su integridad, de acuerdo a lo previsto en el artículo 1698 del Código Civil. Señala que su representada no ha incurrido en ningún incumplimiento al cursar las transferencias en cuestión con la sola intervención de doña Mónica Briggs, por cuanto ella se encontraba expresamente facultada para operar por sí sola en materia de transferencias bancarias, sin que ese hecho en nada haya contradicho los estatutos sociales.

Explica que es cierto que aquellos estatutos disponen que dos de los apoderados deben actuar conjuntamente, pero también lo es que estos facultan expresamente a ellos a delegar sus facultades, sin restricciones de ninguna especie, tal como se consigna en la escritura pública en que constan los poderes. Menciona que pudiendo cada administrador delegar sus facultades, incluso en terceros, nada obsta a que la delegación en cuestión opere en favor del otro administrador, de modo de reunir en este la plenitud de las facultades sociales; esto es, las propias y las del administrador que le delega, cumpliéndose así con lo previsto en el estatuto social.

Manifiesta que es esta figura la que se utilizó en el contrato respectivo y sus anexos en donde el o los representantes de Eurofarma S.A. confirieron a los administradores del contrato, facultades amplias, entre otros, para administrar las cuentas del cliente, girar y transferir fondos, incluso desde líneas de crédito, efectuar transferencias de fondos, sea entre los productos del cliente o a terceros. Además, afirma que las partes acordaron que la designación de usuarios también puede realizarse a través del sistema Banconexión, en forma electrónica, dejándose constancia que los administradores tendrán la atribución de designarse a sí mismos como usuarios. Detalla que en el anexo del contrato quedó establecido que los administradores del sistema podían actuar en él en forma separada.

Seguidamente, arguye que las afirmaciones de la demandante, que consisten en desconocer las transferencias realizadas por doña Mónica Briggs, no deben ser tomadas en cuenta por el tribunal, toda vez que contravienen en forma expresa la doctrina de los actos propios, pues son innumerables las transferencias ejecutadas con anterioridad por un solo apoderado de la compañía, incluso por quien era su Gerente General don Jaime Elías Salamé, de la misma manera que las cuestionadas en esta causa, esto es, actuando por sí solo. Añade que siendo esta su forma de operar no puede



**Foja: 1**

ahora cuestionar las de marras, cuando estas no se le son favorables. Expresa que tal interpretación efectuada por la contraria se opone al artículo 1564 inciso tercero del Código Civil.

En relación a las transferencias, sostiene que la demandante confiesa judicialmente en estos autos que cuando recibió al llamado de la persona supuestamente encargada de desbloquear el Digipass entregó el número del mismo, esto es, que dio a conocer su firma electrónica de modo tal que, cualquiera que hayan sido las circunstancias del caso, en definitiva firmó electrónicamente las transacciones que estaban en curso. Recalca que el Banco jamás solicita la firma electrónica a un cliente por teléfono, para cuestión alguna, salvo para cursar transferencias de fondos.

Asimismo, niega que desde el interior del Banco haya habido fuga de información de cualquier tipo y, especialmente, que la contraria haya sido víctima de un delito y, por ende, que terceros ajenos hayan vulnerado las redes del Banco en su perjuicio. Asevera que las transferencias fueron efectuadas con las claves, password y Digipass de la demandante, según consta de los registros computacionales y de la propia confesión de ésta en orden a haber dado a conocer su firma electrónica, de modo tal que habiéndose configurado esta última no puede desconocer tales operaciones, porque se cumplieron en la especie todos los requisitos necesarios para que contractualmente pueda atribuírsele las mismas.

Describe que los contratos disponen que para acceder a los servicios y funcionalidades objeto del mismo, el cliente deberá proporcionar su número de RUT seguido de la clave secreta de acceso, siendo ambas condiciones copulativas para que el cliente pueda acceder a uno o más de los servicios habilitados por el Banco. Agrega que el Banco habilita y pone a disposición del cliente dicha clave secreta de acceso, la que deberá ser inmediatamente modificada por el cliente a través de los sistemas automatizados del Banco. Aclara que para los servicios o funcionalidades que el Banco determine, el cliente deberá además identificarse con una clave de carácter dinámica y personal que es generada y asignada por un dispositivo de seguridad que igualmente le es proporcionado al cliente. Enfatiza que las claves indicadas constituyen una firma electrónica del cliente que lo identifica en las consultas, transferencias de fondos y operaciones en general que efectúe



**Foja: 1**

respecto de sus productos. Sostiene que las partes dejan constancia que estas claves son secretas, personales e intransferibles, siendo de responsabilidad de este último mantener la debida diligencia y cuidado en su mantención.

En el mismo sentido, señala que el cliente instruye al Banco para que éste acepte y entienda que todo llamado telefónico, operación o transacción electrónica que efectúe alguna persona dando o digitando su clave secreta de acceso y, además, cuando corresponda, de su número de RUT y su clave dinámica, deberá entenderse hecho por el propio cliente. Expresa que cumplidos estos requisitos, el Banco considerará que tal instrucción ha emanado válida, legítima y auténticamente del cliente, sin necesidad de efectuar, realizar o tomar otro resguardo, de ninguna índole, aceptando el cliente que no deberá acreditarle al Banco ni a terceros el hecho de la consulta o el haber dado efectivamente la instrucción. Insiste que el uso de las claves, especialmente aquella que genera el Digipass o clave dinámica constituye la firma electrónica del cliente.

Hace presente que las transacciones impugnadas por la contraria fueron ejecutadas con las claves secretas de la demandante y creadas por ésta, y con la clave que proporciona el Digipass, reiterando que todos estos elementos son de conocimiento y uso exclusivo del demandante, los que se encuentran además bajo su custodia personal. Menciona que a través de la aplicación de esos sistemas se concluye que el Banco cumplió lo pactado y previsto y, además, que proveyó al cliente de todos los mecanismos de seguridad que la SBIF y la lógica prevén para la realización de este tipo de transacciones. En el mismo sentido, enumera los mecanismos utilizados, a saber, 1) dispuso de un sistema de claves y mecanismos de acceso al sistema y tipo de operación que impidan que el originador y/o el destinatario desconozcan la autoría de las transacciones, 2) contó con metodología que comprende una encriptación sólida, y (3) dispuso a lo menos dos factores de autenticación distintos para cada transacción, debiendo ser a lo menos uno de ellos de generación o asignación dinámica. Manifiesta que todo lo anterior es previsto en los contratos suscritos al efecto, normativa aplicable a esta especie de transacciones y en la prueba que rendirá.

Expone que dicha normativa previene dos cosas, en primer lugar, evitar la intervención por terceros de la página web del Banco y, por ende,



**Foja: 1**

suplantación a través de ella del cliente, ante esto, afirma que el Organismo Supervisor dispone que “el sistema debe proveer un perfil de seguridad que garantice que las operaciones sólo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas para ello, debiendo resguardar, además, la privacidad o confidencialidad de la información transmitida o procesada por ese medio”. Manifiesta que la finalidad de esto es que los procedimientos empleados “impidan que tanto el originador como el destinatario, en su caso, desconozcan la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción, debiendo utilizarse claves y mecanismos de acceso al sistema y al tipo de operación, que permitan asegurar su autenticidad e integridad”. Alude que no se trata de un beneficio exclusivo del Banco, sino que de garantizar el funcionamiento del sistema bancario y financiero.

En segundo lugar, precisa que se evita la intervención de terceros en el del computador, pantalla o sistema empleado por el cliente o usuario, bajo la modalidad del “fishing” antes descrito u otra similar. Aclara que la página del Banco no ha sido vulnerada, sino que es el cliente quien ha proporcionado a terceros los medios dados por el Banco para su autenticación, existiendo por tanto una comunicación íntegra y “auténtica” para estos efectos entre el Banco y el cliente, con la salvedad de que quien opera las claves no es el titular sino un tercero a quien éste se las proporcionó. A mayor abundamiento, sostiene que la página oficial de su representada sigue manteniendo una plataforma tecnológica que comprende una encriptación sólida, igualmente se aplican a lo menos dos factores de autenticación distintos para cada transacción y siendo ellos uno de ellos de generación o asignación dinámica.

Explica que las únicas maneras posibles de prever el “fishing” o modalidades similares de fraude, en lo que al Banco se refiere, tal como la normativa lo señala consisten en que: a) “La institución financiera mantenga permanentemente abierto y disponible un canal de comunicación que permita al usuario ejecutar o solicitar el bloqueo de cualquier operación que intente efectuarse utilizando sus medios de acceso o claves de autenticación. Cada sistema que opere en línea y en tiempo real, debe permitir dicho bloqueo también en tiempo real” y, b) “Estos sistemas o mecanismos



**Foja: 1**

deberán permitir tener una vista integral y oportuna de las operaciones del cliente, del no cliente, de los puntos de acceso, hacer el seguimiento y correlacionar eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos se cometen, modus operandi, y puntos de compromisos, entre otros”.

Expone que en el caso de marras se está ante el mal uso que terceros hacen de las claves confidenciales del cliente, quienes pese a las advertencias expresas de los Bancos, se las han dado a conocer. Enfatiza que los sistemas de seguridad del Banco en este caso no han sido vulnerados, encontrándose además sus portales certificados en cuanto a su integridad por Symantec, empresa que es autoridad en estas materias y líder a nivel mundial. Añade que de tal modo, los giros, cargos y transferencias no se ejecutaron vulnerando los sistemas de seguridad del Banco. Reitera que en todas las operaciones cuestionadas concurren las claves personales del cliente, según consta de los registros o log, de modo tal que conforme a la normativa y contratos aplicables la comunicación además fue “auténtica”. Asimismo, señala que es importante dilucidar si al hacer primar la transacción ejecutada con esa autenticidad, firma electrónica, por sobre la voluntad real del cliente, diversa de esa firma por cualquier motivo, incluso por el uso delictivo de las claves por un tercero, se produce un abuso cuyo único propósito es el beneficio del Banco involucrado en perjuicio del cliente o, por el contrario, si las normas legales, contractuales y la lógica así lo precisan por motivos superiores.

Arguye que en estos casos, la pérdida monetaria es de cargo del cliente ya que permite o posibilita el funcionamiento del sistema bancario y financiero, que en algunos de cuyos productos u operaciones, entre los que se cuentan las transacciones a distancia, rige el principio de la apariencia por sobre el de la realidad, lo que significa que prima “la autenticidad” de la firma del titular, dada por el uso de sus claves, (firma electrónica) por sobre la voluntad real del mismo. Expresa que este principio emana de la Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques y de la Ley de Letras de Cambio y Pagarés, entre otras.

Menciona que la contraria trata de hacer responsable a su representada de las transacciones ejecutadas con sus claves de su exclusivo



**Foja: 1**

conocimiento y, además, bajo su personal custodia, por el simple capítulo de afirmar la vulneración de las redes de seguridad del Banco y la existencia de un delito cometido en su perjuicio, hechos que no son efectivos ni constan en modo alguno. Agrega que si en caso que se comprobará la comisión del delito, nada tiene de particular que igualmente el cliente sea responsable de las transacciones cuestionadas, ya que se entiende que la transacción fue ejecutada por el propio cuenta correntista, porque no sólo el contrato así lo establece, sino también la propia Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques.

En el mismo sentido, manifiesta que la demandante hace responsable al Banco o al titular, del pago de un cheque con firma falsificada, no suscrito ni autorizado por el titular, dependiendo, según los casos, de si la firma de giro es o no visiblemente disconforme. Al efecto, cita lo dispuesto en el artículo 16 y siguientes de la Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, destacando que si la firma de giro es falsificada pero visiblemente conforme con la del titular, el Banco no es responsable del pago del cheque, pese a que de acuerdo a las normas civiles generales no concurre en la especie el consentimiento. Expresa que la ley especial hace responsable del pago del documento al titular, atendido que evita que los titulares defrauden al Banco, dibujando una firma diversa de la registrada en sus propios cheques y aleguen luego inexistencia de su consentimiento, y que permite la operatoria del sistema bancario sin necesidad de recurrir a una pericia caligráfica cada vez que se paga un cheque, privilegiando así el principio de la apariencia por sobre el de la realidad. Señala que en el caso propuesto, se unen indisolublemente la obligación de custodia que recae sobre el cliente y la apariencia, con el único objeto de posibilitar el funcionamiento del sistema, impidiendo así que los titulares desconozcan las transacciones ejecutadas por ellos.

Asimismo, sostiene que lo mismo acontece con las cláusulas de los contratos de que se trata, debido a que sobre el cliente recae la custodia de sus claves y él es legal y contractualmente responsable de todas aquellas transacciones ejecutadas mediante su uso, “auténticas” o con firma electrónica para estos efectos. En el mismo sentido, en el caso de los cheques, afirma que el Banco responde si paga un documento de esta



**Foja: 1**

especie hurtado, robado o extraviado, existiendo una orden de no pago previa y que tratándose de las claves, y no habiendo constancia alguna de su extravío, por ejemplo de hurto del Digipass, no puede ser de otro modo. Añade que el mismo principio lo contempla la Ley de Letras de Cambio y Pagarés para la validez de los endosos.

Posteriormente, volviendo al caso de autos, manifiesta que no existe alguna razón lógica ni jurídica para que en tales casos la responsabilidad recaiga sobre el Banco, de modo que las cláusulas contractuales no son contrarias a la buena fe ni a la finalidad del contrato ni al principio de la apariencia jurídica. Insiste que las transacciones cuestionadas se efectuaron con las claves del cliente, con su firma electrónica y menciona que no es justo pretender sostener que dicha firma no es concordante con la voluntad real de la demandante, fundado lo anterior en la mera palabra o simple aserción de Eurofarma S.A. sobre la existencia de un delito en su perjuicio y en falta de seguridad en las redes del Banco.

Luego, hace presente que no tiene nada en particular que en unos minutos se hayan cursado las transferencias, porque el sistema Banconexión opera sobre la base de inscribir previamente las transferencias que se van a ejecutar, pudiendo las así inscritas ser una o muchas, y luego, sobre la opción de autorizar las ya inscritas, autorización que sirve conjuntamente para todas las previamente inscritas, por lo que es posible que en segundos o minutos se cursan la totalidad de las mismas. Añade que este sistema es distinto del que usan los cuenta correntistas personas, caso en el cual debe cursarse las transferencias una a una.

Respecto al número de las transferencias, menciona que no tiene nada de extraño que se hayan cursado las que mencionó el demandante porque las empresas multinacionales, en general, efectúan múltiples transferencias, especialmente para pagar a sus proveedores y dada esta necesidad es que el sistema ha sido concebido para poder cursarlas todas. Indica que no existe límite de montos por cada transacción, a menos que se haya pactado expresamente lo contrario.

En todo caso, afirma que el Banco Scotiabank, a octubre del año 2017, tenía retenidos aproximadamente \$19.000.000.- del total que fueron transferidos desde la cuenta de Eurofarma S.A. a cuentas de esa entidad,



Foja: 1

suma que no ha sido restituida a la demandante exclusivamente por negligencia de esta, causa por la cual cualquier eventual condena que se aplique al Banco de Chile debe ser con exclusión de esa suma. Asimismo, cita lo dispuesto en el artículo 2330 del Código Civil para solicitar que se reduzca sustancialmente la indemnización, toda vez que fue la actora quien entregó imprudentemente a desconocidos el N° de Digipass, esto es, su firma electrónica.

Por último, en relación a los gastos de financiamiento que asevera la demandante haber incurrido por no haber contado con el dinero de las transferencias, así como los otros gastos indefinidos, niega su existencia;

**NOVENO:** Que con fecha 04 de mayo de 2018, la demandante evacua el trámite de la réplica, haciendo las siguientes consideraciones.

Afirma que la demandada planteo varias defensas desordenadamente y que ninguna de ellas desvirtúa las alegaciones efectuadas por su parte. Critica que la contraria afirma que Eurofarma es cliente de la División Corporativa de Multinacionales, ya que no se encuentra en ningún lugar de la demanda, así como la afirmación de que Eurofarma “desconoce” las cuentas y bancos a los cuales se habrían hecho las transferencias fraudulentas, cuando esto se informa en detalle los puntos 37 y 38 del libelo de autos.

Primeramente, señala que los apoderados podían efectivamente delegar sus facultades, pero natural y obviamente sólo pueden delegar las facultades que ellos tienen, y sujetas a las restricciones que los propios poderes establecen. Asegura que de tal manera, ninguna delegación puede dejar sin efecto las restricciones y prohibiciones que estableció el propio Directorio. Destaca que aceptar la alegación de la contraria en cuanto a los poderes sería quitar todo valor a las decisiones y acuerdos del Directorio de Eurofarma.

Luego, sostiene que la contraria tergiversa un reconocimiento expreso de Eurofarma, atendido que en la demanda se sostuvo que doña Mónica Briggs entregó una clave emitida por el Digipass, pero esto no implica haber firmado electrónicamente las transacciones, ya que para efectuar la transferencia, se debía primero ingresar con RUT y clave a la página de



Foja: 1

internet del Banco, lo que no hizo, así como ingresar los datos respectivos para completar una o más transferencias, lo que tampoco realizó.

Seguidamente, manifiesta que la demandada describe de manera muy general las exigencias administrativas en relación a sus sistemas informáticos y las obligaciones que tendrían los usuarios. Expresa que la interpretación de la contraria parece ser que toda la responsabilidad recae en el usuario final, pudiendo el Banco puede conformarse con un cumplimiento “aparente” de los requisitos. Arguye que la citada interpretación es errada, toda vez que las obligaciones más estrictas son las que pesan sobre el Banco, las cuales fueron incumplidas. Indica que de acuerdo a la versión del Banco, este nunca puede incumplir sus obligaciones, ya que al parecer éstas terminan cuando el sistema se implementa, lo que es absurdo.

Finalmente, señala que la demandada realiza una relación del concepto “fishing”, pero sin un objeto claro en su defensa, lo que demuestra el apoyo al reclamo de la demanda, atendido que su representada reconoció derechamente que una persona no identificada se contactó con doña Mónica Briggs y obtuvo la clave emitida por su Digipass;

**DÉCIMO:** Que con fecha 09 de mayo de 2018, la demandada evacuó el trámite de la dúplica, reiterando que desde el punto de vista jurídico y del contrato que regula la materia, la demanda es improcedente.

Expone que la solicitud de resolución de contrato de cuenta corriente no es procedente, debido a que éste es un contrato de tracto sucesivo, razón por la cual jamás procede su resolución, sino que únicamente su terminación, cuestión que la demandante no solicitó. Menciona que el efecto propio de la resolución, que es la restitución, es imposible de ejecutar, esto es, conclusión de la relación contractual para lo futuro, sin efecto retroactivo por causa de la condición resolutoria cumplida.

Afirma que la demandante no logra configurar ninguna circunstancia precisa que constituya una infracción o incumplimiento del contrato de cuenta corriente. Sostiene que la materia en controversia no se encuentra regulada por el contrato de cuenta corriente, sino por el contrato de Banconexión, que establece los precisos derechos y obligaciones entre las partes respecto de las transferencias electrónicas y de cómo se realizan y



Foja: 1

ejecutan las mismas. Añade que este último contrato, regula además, la firma electrónica;

**UNDÉCIMO:** Que según lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta;

**DUODÉCIMO:** Que la parte demandante acompañó la siguiente prueba documental:

1.- Copia simple de querrela interpuesta por EUROFARMA CHILE S.A., ante el Juez de Garantía de Santiago, S/fecha.

2.- Set de 2 fotografías tomadas a un dispositivo “Digipass”.

3.- Cadena de correos intercambiados entre las cuentas de correo electrónico [monica.briggs@eurofarma.cl](mailto:monica.briggs@eurofarma.cl), [vvega@bancochile.cl](mailto:vvega@bancochile.cl), [damaris.valdes@eurofarma.cl](mailto:damaris.valdes@eurofarma.cl), [paulina.zavala@eurofarma.cl](mailto:paulina.zavala@eurofarma.cl), [rsahr@bancochile.cl](mailto:rsahr@bancochile.cl), de fechas 05 de abril de 2017, 02 y 03 de octubre de 2017.

4.- Copia simple de documento denominado “PARTE DENUNCIA N° 3186”, emitido por la Brigada de Investigación Criminal Cerrillos de la Policía de Investigaciones de Chile, de fecha 02 de octubre de 2017.

5.- Copia simple de correo intercambiado entre las cuentas de correo electrónico [paulina.zavala@eurofarma.cl](mailto:paulina.zavala@eurofarma.cl) y [rsahr@bancochile.cl](mailto:rsahr@bancochile.cl), Asunto: Nuevo poder Eurofarma Chile S.A., de fecha 05 de abril de 2017.

6.- Copia simple de correo intercambiado entre las cuentas de correo electrónico [damaris.valdes@labeuromed.cl](mailto:damaris.valdes@labeuromed.cl), [febalart@bancochile.cl](mailto:febalart@bancochile.cl), [mpgreen@bancochile.cl](mailto:mpgreen@bancochile.cl) y [jlmartinez@bancochile.cl](mailto:jlmartinez@bancochile.cl), Asunto: NUEVOS PODERES EUROFARMA CHILE S.A., de fecha 04 de octubre de 2016.

7.- Copia simple de documento denominado “Estado de Cuenta CUENTA CORRIENTE”, en relación al cliente Eurofarma Chile S.A. N° de cuenta 1691367709, emitido por el Banco de Chile, que corresponde al periodo desde el 29 de septiembre de 2017 hasta el 02 de octubre de 2017.

8.- Captura de pantalla de página web <https://www.publimetro.cl/cl/noticias/2018/07/18/nuevo-fraude-banco->



Foja: 1

[chile-funcionario-habria-robado-al-menos-475-millones-hackeo.html](http://chile-funcionario-habria-robado-al-menos-475-millones-hackeo.html), de fecha 18 de julio de 2018.

9.- Captura de pantalla de página web <https://www.cooperativa.cl/noticias/economia/servicios-financieros/bancos/banco-de-chile-confirmando-robo-por-10-millones-de-dolares-tras/2018-06-09/112634.html>, de fecha 19 de julio de 2018.

10.- Captura de pantalla de sitio web 24horas.cl en relación a la noticia titulada “Nuevo problema de seguridad afecta a Banco de Chile: Sufren millonaria estafa por parte de trabajador”, de fecha 18 de julio de 2018.

11.- Captura de pantalla de página web [www.eldinamo.cl/nacional/2018/05/24/banco-de-chile-enfrenta-nueva-falla-de-seguridad-en-sus-plataformas/](http://www.eldinamo.cl/nacional/2018/05/24/banco-de-chile-enfrenta-nueva-falla-de-seguridad-en-sus-plataformas/), de fecha 24 de mayo de 2018.

12.- Captura de pantalla de sitio web cooperativa.cl en relación a la noticia titulada “Investigador denunció grave vulnerabilidad en banco chileno”, de fecha 27 de abril de 2018.

13.- Captura de pantalla de sitio web pauta.cl en relación a la noticia titulada “Cómo fue el hackeo al Banco de Chile”, de fecha 11 de junio de 2018.

14.- Captura de pantalla de página web <https://www.biobiochile.cl/noticias/economia/negocios-y-empresas/2018/05/24/banco-de-chile-presenta-servicios-no-disponibles-debido-a-caida-en-el-sistema.shtml>, de fecha 24 de mayo de 2018.

15.- Captura de pantalla de sitio web estrategia.cl en relación a la noticia titulada “Banco de Chile se querrela contra informático de sus filas por robo de \$475 millones”, de fecha 19 de julio de 2018.

16.- Captura de pantalla de sitio web estrategia.cl en relación a la noticia titulada “Superintendencia de Bancos asegura que nuevo ataque a Banco de Chile “esta contenido””, de fecha 11 de julio de 2018.

17.- Captura de pantalla de sitio web estrategia.cl en relación a la noticia titulada “Banco de Chile: Delincuentes internacionales introdujeron virus para dificultar detección de robo de US\$10 millones desde cuentas propias del banco”, de fecha 12 de junio de 2018.



Foja: 1

18.- Captura de pantalla de sitio web [estrategia.cl](http://estrategia.cl) en relación a la noticia titulada “Ataque informático al Banco de Chile: Los entretelones que reveló el superintendente a la Comisión de Economía del Senado”, de fecha 08 de junio de 2018.

19.- Captura de pantalla de sitio web [infoweek.biz](http://infoweek.biz) en relación a la noticia titulada “Banco Central y Hacienda en alerta por virus informático que atacó al Banco de Chile”, de fecha 30 de mayo de 2018.

20.- Captura de pantalla de página web <https://www.biobiochile.cl/especial/noticias/reportajes/reportajes-reportajes/2018/07/18/hackeo-interno-en-el-banco-de-chile-informatico-robo-475-millones-de-pesos-usando-su-pc.shtml>, de fecha 18 de julio de 2018.

21.- Captura de pantalla de página web [www.diarioeldia.cl/mundo/empleado-banco-chile-robo-475-millones-entidad-desde-su-computadora](http://www.diarioeldia.cl/mundo/empleado-banco-chile-robo-475-millones-entidad-desde-su-computadora), de fecha 18 de julio de 2018.

22.- Captura de pantalla de sitio web [cooperativa.cl](http://cooperativa.cl) en relación a la noticia titulada “Banco de Chile confirmó robo por 10 millones de dólares tras ciberataque: Virus fue distractivo”, de fecha 09 de junio de 2018.

23.- Captura de pantalla de página web [www.elmercurio.com/Inversiones/Noticias/Analisis/2018/06/17/Las-esquirlas-del-ataque-informatico-al-Banco-de-Chile.aspx](http://www.elmercurio.com/Inversiones/Noticias/Analisis/2018/06/17/Las-esquirlas-del-ataque-informatico-al-Banco-de-Chile.aspx), de fecha 17 de junio de 2018.

24.- Captura de pantalla de página web [www.elmercurio.com/Inversiones/Noticias/Analisis/2018/06/12/Gobierno-evalua-exigir-mayor-inversion-en-ciberseguridad-tras-hackeo-al-Banco-de-Chile](http://www.elmercurio.com/Inversiones/Noticias/Analisis/2018/06/12/Gobierno-evalua-exigir-mayor-inversion-en-ciberseguridad-tras-hackeo-al-Banco-de-Chile), de fecha 12 de junio de 2018.

25.- Captura de pantalla de página web <https://www.elmercurio.com/inversiones/Registro/Login.aspx?urlBack=/Inversiones/Noticias/Analisis/2018/06/13/Autoridades-economicas-pediran-asesoria-internacional-por-robo-al-Banco-de-Chile.aspx>, de fecha 13 de junio de 2018.

26.- Captura de pantalla de página web [www.elmercurio.com/Inversiones/Noticias/Analisis/2018/05/29/Falla-](http://www.elmercurio.com/Inversiones/Noticias/Analisis/2018/05/29/Falla-)



Foja: 1

[informatica-del-Banco-de-Chile-se-debio-a-un-virus.aspx](http://informatica-del-Banco-de-Chile-se-debio-a-un-virus.aspx), de fecha 29 de mayo de 2018.

27.- Captura de pantalla de sitio web elperiscopio.cl en relación a la noticia titulada “El millonario robo interno que afectó al Banco de Chile ¡Nadie se dio cuenta!”, S/fecha.

28.- Captura de pantalla de sitio web lanacion.cl en relación a la noticia titulada “BANCO DE CHILE SUFRIÓ ROBO POR 10 MILLONES DE DÓLARES TRAS ATAQUE INFORMÁTICO”, de fecha 09 de junio de 2018.

29.- Captura de pantalla de sitio web lanacion.cl en relación a la noticia titulada “A vista de jefes y usando el PC de la pega: Así operó el ejecutivo del Banco de Chile que robó más de \$475 millones”, de fecha 18 de julio de 2018.

30.- Captura de pantalla de página web <https://www.biobiochile.cl/noticias/economia/negocios-y-empresas/2018/05/28/banco-de-chile-admite-ataque-informatico-desde-el-extranjero-cumple>, de fecha 28 de mayo de 2018.

31.- Captura de pantalla de página web <https://www.elmostrador.cl/mercados/2018/06/22/platas-robadas-en-hackeo-al-banco-de-chile-llegan-hasta-hong-kong-policia-investiga-lavado-de-din>, de fecha 22 de junio de 2018.

32.- Captura de pantalla de página web <https://www.elmostrador.cl/mercados/2018/06/08/ataque-informatico-al-banco-de-luksic-se-pone-cuesta-arriba-hacienda-agenda-cita-clave/#print-normal>, de fecha 08 de junio de 2018.

33.- Captura de pantalla de página web <https://www.elmostrador.cl/dia/2018/06/09/banco-de-chile-confirma-que-virus-que-infecto-su-sistema-era-un-distractor-para-robarles-us10-millones/#p>, de fecha 09 de junio de 2018.

34.- Captura de pantalla de sitio web emol.cl en relación a la noticia titulada “Banco de Chile confirma que ataque informático de mayo robó US\$ 10 millones”, de fecha 09 de junio de 2018.



Foja: 1

35.- Captura de pantalla de sitio web eldinamo.cl en relación a la noticia titulada “Hackers revelan graves fallas en transacciones online del Banco de Chile”, de fecha 03 de mayo de 2018.

36.- Captura de pantalla de extracto de noticia publicada en el diario El Mercurio, titulada “Banco de Chile compensará por las fallas del sitio web tras el ciberataque”, S/fecha.

37.- Copia simple de documento denominado “INFORME POLICIAL N° 20180340666/02867/816/”, emitido por la Brigada Investigadora de Delitos Económicos Metropolitana de la Policía de Investigaciones de Chile, de fecha 14 de junio de 2018.

38.- Copia simple de carpeta investigativa de los autos seguidos ante el 9° Juzgado de Garantía de Santiago, en los autos Rit O-8621-2017 Ruc 1710045687-7.

39.- Documento denominado “CODIGO DE ETICA – Banco de Chile”, emitido por el Banco de Chile, S/fecha.

40.- Copia simple de 2 misivas remitidas por Roberto Sapiain Caro al Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, de fecha 19 y 26 de abril de 2018.

41.- Cadena de correos entre las cuentas de correo electrónico [asistentescash@bancochile.cl](mailto:asistentescash@bancochile.cl), [paulina.zabala@eurofarma.cl](mailto:paulina.zabala@eurofarma.cl), [damaris.valdes@eurofarma.cl](mailto:damaris.valdes@eurofarma.cl) y [paulina.zavala@labeuromed.cl](mailto:paulina.zavala@labeuromed.cl), de fecha 06, 12, 13 y 14 de octubre de 2016, 11, 16, 22, 25 26 de mayo y 06 de junio de 2017.

42.- Cadena de correos entre las cuentas de correo electrónico [csapunar@bancochile.cl](mailto:csapunar@bancochile.cl), [asistentescash@bancochile.cl](mailto:asistentescash@bancochile.cl), [damaris.valdes@labeuromed.cl](mailto:damaris.valdes@labeuromed.cl), de fecha 22 y 29 de diciembre de 2016.

43.- Captura de pantalla de sitio web sernac.cl en relación a la noticia titulada “Condenan a Banco BBVA por no tomar medidas necesarias ante fraude electrónico a consumidora”, de fecha 28 de marzo de 2013.

44.- Captura de pantalla de sitio web sernac.cl en relación a la noticia titulada “Santiago: Condenan a CMR Falabella por fraude electrónico que afectó a cliente”, de fecha 19 de junio de 2013.



Foja: 1

45.- Captura de pantalla de sitio web emol.cl en relación a la noticia titulada “Corte de Apelaciones confirma multa contra Banco Santander por giros no autorizados”, de fecha 21 de septiembre de 2016.

46.- Copia simple de sentencia dictada por la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, en los autos rol N° 1054-2016, de fecha 15 de septiembre de 2016.

47.- Sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema, en los autos rol N° 29.635-2018, de fecha 13 de marzo de 2019.

48.- Sentencia dictada por la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, en los autos rol N° 62-2018, de fecha 29 de abril de 2019.

49.- Sentencia dictada por la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, en los autos rol N° 392-2016, de fecha 19 de octubre de 2018.

50.- Copia simple de sentencia dictada por la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, en los autos rol N° 4082-2017, de fecha 12 de septiembre de 2016;

**DÉCIMO TERCERO:** Que, asimismo, el demandante rindió prueba testimonial, haciendo comparecer en estrados a los siguientes testigos:

1.- Doña Paulina Zavala Arriagada, quien interrogada al tenor del punto N° 2 de la resolución que recibió la causa a prueba, declara que Eurofarma Chile siempre cumplió con toda la información requerida del banco, en relación al contrato, entregando documentos, tales como el IVA, balances, etc.

Asegura que la demandada es la que no cumplió, atendido que no resguardo información confidencial de Eurofarma Chile, al entregar a un tercero un número del Digipass. Señala que no respetó los poderes entregados, en los cuales se indicaba que para cualquier transacción debían aprobar dos apoderados.

Repreguntada, afirma que los poderes corresponden a las actas de directorio, que luego se hacen escrituras en las cuales se mencionan quienes son los apoderados facultados para firmar o aprobar cualquier documento o transacción. Expresa que estos poderes fueron enviados a finales del año 2016 y principios del año 2017.



Foja: 1

Repreguntada, señala que le consta este hecho, ya que estos poderes fueron enviados a todos los bancos con los cuales trabajan y ella trabaja hace nueve años. Asimismo, asevera que doña Mónica Briggs les comentó que la persona que la llamó por teléfono tenía toda la información en relación a su clave de Banco, su RUT, el RUT del programa, el nombre de la empresa y el número del Digipass. Menciona que esto aconteció el 02 de octubre de 2017 en Eurofarma.

En relación al punto N° 3, avalúa los perjuicios en la suma de \$89.000.000.-, que Eurofarma tenía como fondos disponibles y que fueron sacados de la cuenta corriente. Añade que le consta este hecho, ya que quisieron hacer un pago y no estaban los fondos.

Contrainterrogado, afirma que este pago lo iba a hacer Jaime Salame, el cual era en ese momento el gerente general como primer aprobador.

En cuanto al punto N° 4, indica que los apoderados eran Mónica Briggs, Jaime Salame, Alejandra Ríos y Guillermo Moreno y que las facultades que tenían eran que podían firmar en conjunto, cualquiera de ellos siempre que se cumpliera la condición del poder mencionado, es decir, que deben ser dos.

Respecto a punto N° 5, asegura que le consta que Mónica fue la víctima del fraude, ya que ella les comentó el viernes 29 de septiembre que la habían llamado que su Digipass tenía un problema. Menciona que la volvieron a llamar el día 02 de octubre, en el cual insistían que el aparato tenía un problema y que de no entregar la clave tendría problemas posteriores. Señala que la persona le indicó que era del banco, dándole todos los datos que detalló. Aduce que atendido que la información solo la manejaba el banco, Mónica Briggs accedió a entregar su clave del Digipass. Relata que ésta nunca entregó su clave de acceso al banco, por lo que la persona que hizo el fraude tenía conocimiento del sistema computacional del banco y de la plataforma. Afirma que estos hechos le constan debido que les comentó esta información después que se percataron que se hizo el fraude.

Repreguntada, sostiene que la víctima del fraude fue Eurofarma Chile y lo que posibilitó ese fraude fue el incumplimiento por parte del Banco en resguardar información confidencial de la empresa.



Foja: 1

En relación al punto N° 6, manifiesta que debido a como se efectuó se realizaron 33 transferencias desde la cuenta Eurofaram [sic] Chile a distintos destinatarios con una sola aprobación. Asegura que sabe de todo estos debido a la posición que ocupa.

Repreguntado, añade que no es factible hacer 33 transferencias con una sola clave ya que se hubiese necesitado 66 claves de Digipass.

2.- Doña Angélica Belén Torres Tapia, quien interrogada al tenor del punto N° 2 del auto de prueba, relata que por parte de Eurofarma se cumplió lo que estaba en el contrato y que el Banco demandado lo incumplió en relación a la información confidencial del cliente y sus resguardos. Añade que cuando ocurrió el caso de marras, la persona que realizó el fraude tenía información confidencial que manejaba el Banco.

Afirma que existe otro incumplimiento del Banco, que es el no registrarse por lo que estaba establecido en los poderes del directorio donde se indicaba la obligatoriedad de funcionar con dos apoderados.

Respecto al punto N° 3, manifiesta que el perjuicio eran \$89.000.000.- que estaban en la cuenta de la empresa. Agrega que esos fondos los perdió la empresa porque se realizaron transferencias a diferentes personas y que esto fue posible porque la persona que realizó el fraude tenía acceso a la información confidencial que poseía Eurofarma. Expresa que el Banco no respetó el protocolo de la aprobación de dos apoderados, efectuando el fraude con solo una clave.

Señala que se enteró de esta situación el día lunes al finalizar la jornada laboral, y fue porque se lo comentó doña Alejandra Ríos.

En cuanto al punto N° 4, expone que los apoderados señalados por el directorio eran Alejandra Ríos, Jaime Salame, Mónica Briggs y Guillermo Moreno, describiendo que estos debían actuar dos en conjunto.

Menciona que estos hechos le constan, debido a las tareas que ella realiza, tales como remuneraciones y solicitudes de anticipo. Destaca que siempre se ha requerido de las dos autorizaciones de los apoderados para dar curso a los procesos.

3.- Doña Mónica Andrea Briggs Gaete, quien interrogada al tenor del punto N° 2 de la interlocutoria de prueba, revela que Eurofarma siempre cumplió con lo solicitado por el Banco de Chile, esto es, mantener saldos



Foja: 1

positivos, entrega de formularios debidamente firmados, actualización de información, etc.

Asegura que el Banco de Chile no cumplió con la confidencialidad de la información de su cliente, como por ejemplo, filtro su número de cédula de identidad, el RUT de la compañía, el número de cuenta corriente de Eurofarma, el número de serie del Digipass y la clave de acceso a la página web del Banco.

Contrainterrogada, menciona que el número de RUT de la empresa lo conocían muchas personas de la empresa pero la clave de acceso a internet la conocía solo ella. Expresa que el Digipass es personal, por lo que solo ella lo utilizaba para operar la cuenta del Banco de Chile.

En relación al punto N° 5, sostiene que Eurofarma fue víctima de un fraude que ocurrió, atendido que el día 29 de septiembre de 2019 recibió varias llamadas de una persona que se identificó como funcionario del Banco de Chile, que le indicó que su dispositivo Digipass se encontraba bloqueado y que necesitaba desbloquearlo con el objeto de asegurar su representación del Banco. Añade que al preguntarle de que se trataba, le mencionó que era de la mesa de ayuda del Banco de Chile, y que para una mayor seguridad, le detalló todos los datos relacionados, de ella y de la demandante.

Destaca que el día anterior, tuvo más de cinco llamadas con la mesa de ayuda del Banco de Chile, atendido que tuvo que activar su Digipass y luego realizar el pago de remuneraciones, para lo cual solicitó en varias ocasiones ayuda operativa.

Menciona que el día 02 de octubre del mismo año, vuelve a recibir un llamado de la misma persona, señalando nuevamente que el dispositivo se encontraba bloqueado para lo que necesitaba le otorgara el número del Digipass. Expone que luego de esto, su tesorera le indica que hay 33 transferencias irregulares en su cuenta corriente del Banco de Chile, las que se realizaron a terceras personas naturales autorizadas solo con un usuario.

Afirma que de acuerdo a las facultades y limitaciones otorgadas por el directorio de Eurofarma, ninguno de los representantes puede actuar solos.



Foja: 1

Contrainterrogada, destaca que solo se podían ejecutar transferencias electrónicas con dos apoderados. Señala que se tenían que ingresar dos claves Digipass, según lo indicado por el directorio de Eurofarma.

Respecto al punto N° 6, señala que las 33 transacciones debiesen haber sido inscritas mediante una nómina de otra forma no podrían haber subido al portal del Banco de Chile.

Repreguntada, asevera que Eurofarma no ingresó ninguna nómina de pago para estas 33 trasferencias. En efecto, sostiene que en la cuenta no se hacían pagos a proveedores, solo pago de remuneraciones.

Contrainterrogada, explica que la nómina de pago corresponde a un archivo plano con información de los beneficiarios del pago, la cual debe ser cargada mediante una transacción al portal del Banco de Chile. Asimismo, menciona que existen diferentes nóminas de pago, todas las cuales tienen como objetivo final pagar. Sostiene que la diferencia entre una nómina de pago y transferencias individuales, es que estas últimas deben ser inscritas o registradas una a una previo a la creación de cada uno de los beneficiarios en la misma página web, lo que necesita autorización mediante el Digipass. Asegura, en cambio, que la nómina de pago corresponde a un archivo plano que contiene toda la información para hacer pagos masivos pero deben estar creados los beneficiarios con anterioridad.

4.- Don Claudio Marcelo Lillo Cabezas, quien interrogado al tenor del punto N° 4 de la resolución que recibió la causa a prueba, declara que a la demandante no la conoce. Explica que hace dos años atrás en una fiesta conoció a una persona quien le pidió si podía prestarle su cuenta RUT, ya que él tenía mala su cuenta y que podía hacer una transferencia en su cuenta.

Señala que no encontró nada malo ni de otro mundo y a los dos días lo llama y le dice si lo puede acompañar al Banco de Chile, que la transferencia se iba a hacer si o si, que él tenía un contacto en el Banco y que no se preocupara, que era algo sencillo. Agrega que se juntaron y sacó la plata, no recuerda si fueron \$1.500.000.- ó \$1.600.000.-. Detalla que de ese dinero le pasó \$200.000.- y que no recuerda su nombre completo, solo que se llamaba Sebastián. Señala que esto se lo comunicó a la PDI, cuando



Foja: 1

esta le mostró una serie de fotos de otras personas que no conocía. Indica que esto le aconteció en Septiembre del año 2017.

Repreguntado, menciona que al momento de ir a declarar a la PDI, le informaron que se estaba investigando un fraude, una estafa millonaria. Expresa que ahí le mostraron un sinnúmero de fotos de distintas personas preguntándole si conocía alguna de ellas y que si era participe de dicha estafa. Añade que el funcionario policial a larga lo quería intimidar con este fraude, ya que decía, quienes son, de donde los conocía, pero él les dijo que no los conocía;

**DÉCIMO CUARTO:** Que con el fin de acreditar sus defensas la demandada acompañó, la siguiente instrumental:

1.- Escritura pública de Acta Sesión Número BCH 2.865 Banco de Chile Mandatos Judiciales, suscrito ante el Notario Público René Benavente Cash, de fecha 29 de septiembre de 2017.

2.- Copia simple de documento denominado “CONTRATO DE AUTOSERVICIO BANCARIO BANCONEXIÓN WEB”, suscrito entre el Banco de Chile y Laboratorios Euromed Chile S.A., de fecha 18 de octubre de 2012.

3.- Copia simple de documentos denominados “ANEXO 2: CUENTAS, PERFILES Y USUARIOS” y “ANEXO 3: PAGOS EN OTROS SITIOS WEB”, suscrito entre el Banco de Chile y Eurofarma Chile S.A., de fecha 06 de junio de 2017.

4.- Copia simple del documento denominado “COMPROBANTE E ENTREGA DE DISPOSITIVO DE SEGURIDAD”, emitido por el Banco de Chile, de fecha 27 de septiembre de 2017.

5.- Copia simple del documento denominado “CERTIFICADO NOTARIAL”, suscrito por el Notario Público Suplente don Jorge Lobos Díaz, de fecha 05 de marzo de 2018.

6.- Copias simple de tres misivas remitidas por el Gerente de Innovación de NeoSecure S.A. don Fernando Fuentes al Banco de Chile, de fecha 09 de abril de 2018.



Foja: 1

7.- Copia simple de misiva remitida por el Supervisor Línea Servicio a Clientes del Banco de Chile, don Fernando León a doña Mónica Briggs de Eurofarma Chile S.A., de fecha 27 de noviembre de 2017.

8.- Copia simple de listado de los meses febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre, de las transferencias electrónicas ejecutadas por Eurofarma durante el año 2017.

9.- Certificado de inscripción que rola a fojas 62.037 número 33.594 del Registro de Comercio de Santiago del año 2017, emitido por el Conservador de Bienes Raíces de Santiago, de fecha 13 de abril de 2018.

10.- Certificado de inscripción que rola a fojas 22.653 número 12.610 del Registro de Comercio de Santiago del año 2017, emitido por el Conservador de Bienes Raíces de Santiago, de fecha 13 de abril de 2018.

11.- Certificado de inscripción que rola a fojas 20.912 número 11.661 del Registro de Comercio de Santiago del año 2017, emitido por el Conservador de Bienes Raíces de Santiago, de fecha 13 de abril de 2018.

12.- Copia simple de los logs o registros computacionales correspondientes a 33 transferencias bancarias;

**DÉCIMO QUINTO:** Que con fecha 18 de abril de 2019, la demandada, solicitó informe de peritos, de un especialista en computación y/o ingeniero en informática.

El mencionado informe se presentó con fecha 06 de noviembre de 2020, por el perito judicial en la especialidad de ingeniera en informática María Cristina Valdés Arellano;

**DÉCIMO SEXTO:** Que, son hechos de la causa por haberse acreditados o no encontrarse controvertidos, los siguientes:

1.- Que, con fecha 18 de octubre de 2012, se suscribió el “Contrato de Autoservicio Bancario Banconexión Web”, entre el Banco de Chile y Laboratorios Euromed Chile S.A., con el fin que este último pueda acceder a un sistema de autoservicio bancario vía internet, a través de su dirección [www.empresas.bancochile.cl](http://www.empresas.bancochile.cl) o a través de los otros portales de la corporación Banco de Chile.



Foja: 1

2.- Que, con fecha 27 de septiembre de 2017, se entregó a Eurofarma Chile S.A, el dispositivo de seguridad llamado “Digipass” N° de serie 3557362287, cuyo destinatario era la usuaria doña Mónica Briggs Gaete.

3.- Que, con fecha 02 de octubre de 2017, doña Mónica Briggs denunció ante la Policía de Investigaciones de Chile, que había sido víctima del delito de estafa y otras defraudaciones;

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que, de acuerdo al artículo 1545 del Código Civil, “Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”. A su vez, el artículo 1546 del referido cuerpo de leyes dispone que “Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella”.

Por su parte, el artículo 1489 del Código Civil dispone que “En los contratos bilaterales va envuelta la condición resolutoria de no cumplirse por uno de los contratantes lo pactado. Pero en tal caso podrá el otro contratante pedir a su arbitrio o la resolución o el cumplimiento del contrato, con indemnización de perjuicios”.

Luego, son requisitos copulativos del estatuto de responsabilidad contractual o elementos necesarios para que se genere la obligación de indemnizar perjuicios contemplada en aquél, la capacidad (que se tiene por acreditada en autos, ya que aquella se constituye como la regla general, y no se ha invocado en la especie ninguna causal de incapacidad reconocida por el legislador), el incumplimiento del deudor (derivada de una obligación contractual previa), el perjuicio del acreedor, la relación de causalidad entre el incumplimiento y los perjuicios, la imputabilidad del deudor (dolo o culpa), la inexistencia de una causal de exención de responsabilidad y la mora del deudor;



-  
**DÉCIMO OCTAVO:** Que, previo a tratar el fondo del asunto, recordaremos que el demandado solicitó el rechazo de la demanda, argumentando que ésta ha sido erróneamente planteada; al efecto sostiene que el contrato de cuenta corriente corresponde a uno de tracto sucesivo, y que por lo tanto la resolución de contrato prevista en el artículo 1489 del Código Civil, no tiene cabida, por impedirlo los efectos retroactivos de la declaración de resolución. En segundo término indica que el demandante equivocó el contrato de cuenta corriente, como aquél que estima como incumplido, puntualizando que aquello constituye una impropiedad, ya que aquél corresponde a uno de Banconexión, convención que precisamente le permite a los clientes realizar transferencias de dinero mediante medios electrónicos;

**DÉCIMO NOVENO:** Que, cabe hacer presente que las alegaciones referidas en el considerando que antecede fueron efectuadas por el demandado en el escrito de dúplica, circunstancia que a juicio de este tribunal, y de conformidad a lo previsto en el artículo 312 del Código de Procedimiento Civil conducen a su rechazo, por cuanto en el escrito de dúplica el demandado sólo puede ampliar o complementar lo alegado en la contestación de la demandada, lo que en el caso se estructuró en la inexistencia del incumplimiento que se imputa. Efectivamente, la mencionada disposición sanciona que “En los escritos de réplica y dúplica podrán las partes ampliar, adicionar o modificar las acciones y excepciones que hayan formulado en la demanda y contestación, pero sin que puedan alterar las que sean objeto principal del pleito.”; luego, como se advierte, discutir sobre la idoneidad de la acción o postular que la obligación que se estima incumplida emana de una convención distinta a la invocada por el actor, cuyo supuesto no fue controvertido en la contestación de la demanda, importa cambiar el objeto principal del juicio.

Sin perjuicio de lo dicho, de igual forma se ha de proceder al rechazo de estas defensas porque, y en lo que respecta a la falta de idoneidad de la acción resolutoria en los contratos de tracto sucesivo, el efecto retroactivo de la resolución declarada no constituye un impedimento para que el 1489 del



Foja: 1

Código Civil pueda recibir aplicación en contratos de esta naturaleza, debiendo advertirse que en ese caso los efectos operan hacia el futuro.

En torno al segundo aspecto, indicaremos que si bien el demandante invoca el contrato de cuenta corriente como aquél que se ha infringido, de la lectura comprensiva de la demanda se desprende que sus cuestionamientos abarcan mucho más que los derechos y obligaciones que surgen a propósito del giro o cobro de un cheque, pues invoca como incumplidas obligaciones accesorias a ese contrato –y no por ello menos importantes- pero ligadas a éste; así, resulta inconcuso que el acuerdo en torno a ciertas condiciones para proceder al traspaso de dineros a través de medios electrónicos, se hace en el marco del contrato de cuenta corriente, en consecuencia, cuando las partes pactan sobre el procedimiento de Banconexión no celebran un contrato autónomo e independiente del de cuenta corriente bancaria, sino que introducen condiciones específicas para ejecutar el contrato de cuenta corriente bajo determinada modalidad, razón por la que también esta defensa ha de ser desechada;

**VIGÉSIMO:** Que, con respecto al contrato de cuenta corriente, cabe señalar que de acuerdo al artículo 602 del Código de Comercio, “La cuenta corriente es un contrato bilateral y conmutativo por el cual una de las partes remite a otra o recibe de ella en propiedad cantidades de dinero u otros valores, sin aplicación a un empleo determinado ni obligación de tener a la orden una cantidad o un valor equivalente, pero a cargo de acreditar al remitente por sus remesas, liquidarlas en las épocas convenidas, compensarlas de una sola vez hasta concurrencia del débito y crédito y pagar el saldo”.

“Se trata, como se advierte, de operaciones ligadas entre sí, soldadas por un encadenamiento común, que hace que no pueda considerárselas separadamente, de forma tal que sólo al practicar una liquidación final o una compensación contable, se saldan las cuentas determinando cuantitativamente quién es acreedor y quién es deudor. En la definición apuntada se contiene una expresa referencia a la naturaleza jurídica del contrato y a sus principales características y efectos” (Arturo Prado Puga, Manual de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques), Editorial Jurídica de



Foja: 1

Chile, 1era Edición, 1996, pág. 17), siendo sus características las siguientes:

a) es un contrato bilateral, ya que las partes contratantes, remitente y receptor o remitido, se obligan recíprocamente; es conmutativo, porque las prestaciones de ambos corresponsales se miran como equivalentes; es consensual, ya que se perfecciona con el mero consentimiento de las partes, recordando que el envío de la remesa pertenece a la etapa de cumplimiento de un contrato ya perfecto; en cuanto a la propiedad de las remesas, las obligaciones consisten en que una parte remite algo en propiedad a la otra (corresponsal-receptor de las remesas), quien la acredita en su cuenta y viceversa; es mercantil cuando se refiere a operaciones mercantiles; es un contrato intuitu personae, que se funda en la confianza y buena fe recíproca de las partes; es un contrato de tracto sucesivo, es decir, se cumple o ejecuta parcialmente, día por día, remesa por remesa, en forma rotativa; en cuanto a la prueba de la existencia de la cuenta, se excluye expresamente la prueba testimonial; y la extinción del contrato puede ser voluntaria, por mutuo consentimiento, o legal, cuando sobreviene la muerte, la interdicción o quiebra de alguna de las partes.

El mismo autor, refiriéndose a la cuenta corriente bancaria señala que de acuerdo a la definición legal, contenida en el artículo 1 de la Ley Sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, “es un contrato en virtud del cual un banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado”, agregando que “tanto las cuentas en moneda nacional como extranjera se rigen principalmente por la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, por las normas de la cuenta corriente mercantil, que le sirven de modelo... y las instrucciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en particular las contenidas en el Capítulo 2-2 de la Recopilación de Normas de este Organismo” (Arturo Prado Puga, op. cit. pág. 23);

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que, definido el contrato en cuestión y descartadas las defensas previas de la demandada, se ha de tener presente que el Eurofarma imputa distintos incumplimientos al Banco de Chile, todos a su vez constitutivos de infracciones al contrato que las partes mantienen y



Foja: 1

las normas que rigen a las instituciones financieras, obedeciendo todas ellas -en términos generales- a la infracción del deber de cuidado y secreto que pesa sobre la demandada. Efectivamente, el actor postula el actuar negligente del Banco en el cuidado de las claves de seguridad correspondientes a su parte, así como el de la numeración del dispositivo de seguridad para transferencias de dineros electrónicas que le fuera entregado; agregando que, además, el Banco soslayó la instrucción que su parte entregó respecto a que se requería de la concurrencia de dos apoderados para realizar determinadas operaciones, permitiendo que las transferencias de dinero efectuadas se realizaran únicamente con la autorización emanada de un solo dispositivo de seguridad, y por lo mismo de un apoderado;

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que, en cuanto a los incumplimientos, el actor imputa específicamente, en primer lugar, que la persona que los contactó, para efectuar las transferencias de dinero, poseía datos confidenciales de doña Mónica Briggs Gaete, empleada de Eurofarma, y de ésta, tales como, nombre completo, número de rut y número de cuenta bancaria. Este incumplimiento no se puede tener por verificado, por cuanto aquellos datos no son de manejo exclusivo del Banco demandado, debiendo destacarse que corresponden a datos fáciles de obtener, estando la mayor parte a disposición de cualquiera que desee acceder a ellos, siendo pertinente añadir que, en lo que respecta al conocimiento del número de la cuenta corriente está a disposición, al menos, de cualquiera con el que la demandante haya operado comercialmente;

**VIGÉSIMO TERCERO:** Que, en segundo lugar menciona que la persona que se comunicó con doña Mónica Biggs poseía el número de serie del Digipass. Sobre este punto lleva la razón el demandante respecto a que este número en principio sólo puede ser conocido por su parte y la demandada, sin embargo puede darse el caso que un tercero tome -bajo cualquier circunstancia- conocimiento sobre su serie, sin que ese hecho pueda necesariamente atribuirse al Banco. En tal orden, si bien corresponde a la demandada la prueba sobre el cumplimiento de las obligaciones, en el



Foja: 1

caso, acreditar que su parte no fue quien filtró tal código, importaría gravarlo con la prueba de un hecho negativo, cuestión que no resulta procedente en nuestro derecho. Por otro lado, debemos recalcar que en la especie la afirmación contenida en la demanda en torno a que un tercero poseía el número de serie del Digipass en cuestión, solo se intenta acreditar con prueba testimonial, lo que a juicio de este tribunal resulta insuficiente, desde que en la configuración de los hechos que nos ocupan se encuentra en entredicho la diligencia empleada por la testigo señora Biggs, careciendo por tanto sus dichos de la imparcialidad requerida en el numeral 1, del artículo 384 del Código de Procedimiento Civil, y por cuanto, los otros dos testigos, corresponden a testigos de oídas de la señora Biggs;

**VIGÉSIMO CUARTO:** Que, en tercer lugar refiere que la persona que se contactó con su parte tenía la clave de usuario de doña Mónica para acceder a la página, atribuyendo su filtración al incumplimiento de los deberes de custodia y secreto que posee el demandado. En torno a este hecho se ha de precisar que de los documentos agregados a fojas 247 a 262 del iBook, se sigue que en el periodo comprendido entre el 2 de marzo de 2017 al 3 de mayo de 2018 el Banco demandado contaba con un sistema de protección proporcionado por Symantec, entidad que descarta vulneración de los sistemas de seguridad del Banco para aquella época, circunstancia a la que se ha de añadir que de la prueba pericial se colige que las claves de seguridad de la cuentas están tratadas por medio de un sistema encriptado, motivo por el que se advierte cómo algún funcionario del Banco pudo haber tomado conocimiento de ella, sin producir alerta en los sistemas de seguridad.

En el análisis de esta imputación no es posible soslayar que en la cláusula 6° del documento denominado Banconexión se lee que el Banco entregaba a la demandante las claves para que los usuarios que ella determine, iniciaren actividad en el sistema, las que debían ser cambiadas por ellos; mencionándose en la cláusula 7° que aquellas serían exclusivamente conocidas por el Cliente, lo que deja de manifiesto el deber de cuidado que pesaba también sobre la actora. Finalmente, se ha de extender a este punto el razonamiento entregado en el considerando



Foja: 1

anterior, relativo a la improcedencia de gravar a las partes con la prueba de un hecho negativo, y la posibilidad de que tales datos hayan sido descuidados por los usuarios del sistema de Banconexión;

**VIGÉSIMO QUINTO:** Que, en cuarto lugar, objeta que el demandado no refleja en sus sistemas para transferencia de fondos por vía electrónica, la estructura de poderes establecida por su parte y puesta en su conocimiento oportunamente, según la cual la señora Briggs debía actuar conjuntamente con otro apoderado; así, recalca que cualquier transferencia debía ser autorizada por dos empleados debidamente facultados, exponiendo que por medio de correos de 4 de octubre de 2016 y 5 de abril de 2017 se informaron los poderes, haciéndose llegar materialmente las escrituras públicas en que ellos constaban.

Sobre este supuesto incumplimiento son varias las cuestiones que se han de abordar, debiendo despejarse desde ya que -y aunque el peritaje no lo concluya categóricamente, por la ausencia de antecedentes para definirlo- no existe controversia en torno a que las 33 transferencias de dinero objetadas se realizaron habilitadas por el código de seguridad que arrojaba el Diggipas correspondiente a la señora Briggs, en tanto usuaria de la cuenta corriente de la actora. Ergo, en torno a las problemáticas anunciadas lo primero que debemos determinar es si la señora Briggs estaba o no habilitada para realizar transferencias de dinero sin que a su vez, concurra la autorización de otro usuario, para luego zanjar si estamos frente a un problema de incumplimiento o no;

**VIGÉSIMO SEXTO:** Que, de los instrumentos no objetados consta que con fecha 18 de octubre de 2012, las partes suscribieron el instrumento denominado Contrato de Autoservicio Bancario Banconexión Web, en virtud del cual se faculta a la actora para acceder a un sistema de autoservicio vía internet, el cual operaría mediante un software. Estableciéndose en la cláusula tercera que las obligaciones contraídas por el cliente –en el caso el demandante- se hacían extensibles a los usuarios que él designe; asimismo, en la cláusula 6º se pacta que los usuarios tendrán las atribuciones y poderes suficientes del Cliente de acuerdo a las



**Foja: 1**

funcionalidades que se definan en el anexo 2. Posteriormente, con fecha 6 de junio de 2017 se incorporó al mencionado anexo 2 como usuaria a doña Mónica Briggs Gaete, conformando un grupo con doña Alejandra Ríos Maza, grupo al que se le autorizaba en relación a la cuenta corriente 1691367709 para - entre otras funciones- efectuar transferencias de fondos simples, a terceros y a otros bancos, así como también para inscribir a los destinatarios, autorizándose un monto máximo de transferencias diarias superior a sesenta y seis millones de pesos, tal anexo fue suscrito por las señoras Briggs y Ríos, quienes se encontraban facultadas para consentir en tal convención en virtud de los poderes otorgados por Eurofarma, mediante escritura pública de 12 de agosto de 2016, desde que en ella se les autorizaba en forma conjunta para girar de la cuenta corriente y delegar poder, facultades requeridas en su momento por el Banco para suscribir la enmienda en cuestión, según se lee del correo electrónico de 16 de mayo de 2017, rolante a fojas 1034 del iBook. Por otro lado, según se desprende del mérito de las alegaciones, corroborado así también por el peritaje evacuado en autos, las operaciones como las efectuadas requerían por parte del servicio sólo de una autorización, tal como se observa de la imagen, agregada al mencionado medio probatorio, y rolante a fojas 984 del iBook;

**VIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que, en tal orden de ideas, entiende este tribunal que en operaciones como las objetadas se requería de la autorización de sólo un usuario por así haberse convenido entre las partes mediante la suscripción del instrumento denominado Banconexion, en el cual no existe referencia alguna a la necesidad de autorizaciones conjuntas. De esta manera, si lo que se pretendía era objetar la forma en que el Banco demandado ofrecía el uso de la plataforma o las atribuciones con las que las señoras Briggs y Ríos consintieron en este anexo, y por lo mismo la modalidad bajo la cual se operaba, se debía necesariamente impugnar la validez del anexo, o en su caso, postular su inoponibilidad, lo cual no sucedió.

Sin perjuicio de lo dicho, es necesario mencionar que, aparentemente las partes hicieron una distinción entre lo que entendían por apoderado, voz utilizada en la escritura pública de 12 de agosto de 2016 y 27 de diciembre



**Foja: 1**

de 2016, y el término usuario utilizado en el contrato de Banconexión, conservando la palabra apoderado para aludir a aquellas personas con facultades para representar al demandante; en tanto que, la de usuario, para referir a aquéllos que Eurofarma -debidamente representaba- designare como con las atribuciones para efectuar operaciones en la cuenta corriente de la actora. En efecto, tal como consta en copia autorizada de escritura pública de 12 de agosto de 2016, se otorgó a la señora Biggs y Ríos las facultades de delegar sus atribuciones, así como la efectuar giros desde la cuenta corriente, imponiéndose a éstas la restricción de actuar en forma conjunta al menos de dos cualquiera de ellos en todo acto o contrato, condición que – como se adelantó- fue exigida por el banco para proceder a la firma de anexo 2, tal como consta en correo de 16 de mayo de 2017, rolante a fojas 1034 iBook, documento en que el Banco exige que el anexo 2 sea suscrito por dos apoderados autorizados para firmar en cuenta corriente y delegar poder, presupuesto que se cumple, según se colige del anexo de 6 de junio de 2017. Luego, si las partes procedieron conforme a derecho al momento de suscribir este anexo, es una cuestión que dice asunto con la validez de ese acto o contrato y no con el cumplimiento del mismo, por tal motivo, para estos efectos no posee mayor relevancia la explicación del demandado en torno a que cada una de las apoderadas delegó sus facultades en la otra;

**VIGÉSIMO OCTAVO:** Que, con todo, de la prueba rendida se colige que en los hechos la cuenta corriente para sus distintas funciones requería de una sola autorización, cuestión que a la luz del principio de aplicación práctica del contrato, contenido en el artículo 1564 inciso tercero del Código Civil, e incluso la proscripción de ir en contra de los actos propios, nos conducen a descartar la existencia de incumplimiento. Al respecto, apuntaremos que el testigo Jaime Salamé, en declaración policial rolante a fojas 576 del iBook, refiere que él autorizaba las transferencias electrónicas para pagos de proveedores, y que por un tiempo él las autorizaba en forma exclusiva, pero que posteriormente se exigió la autorización de dos o tres personas, lo que fue informado al Banco demandado, y que éste tardó en incorporar los nuevos poderes, por lo que



Foja: 1

por un tiempo siguió autorizando sólo su parte, remitiéndose con posterioridad los dispositivos para los otros usuarios. Seguidamente, agregaremos que el envío de las escrituras públicas con los nuevos poderes y condiciones, se hace mediante los correos electrónicos de 5 de abril de 2017 y 4 de octubre 2016, misivas en las que únicamente se hace mención a los nuevos poderes y revocación de los anteriores, solicitándose la creación de usuarios del mismo perfil de Jaime Salamé, según da cuenta correo de 16 de mayo de 2017, quien como se ha dicho actuaba individualmente. Siguiendo esta línea argumental no resulta coherente radicar un incumplimiento en las prácticas aceptadas por las partes, en este sentido recalcaremos que la misma señora Biggs procedió el día anterior a los hechos a efectuar transferencias de dinero individualmente, los que no han sido materia de objeción, por lo que mal podría postularse por el demandante que ésta era una condición ajena al contrato.

En otro orden de ideas, es razonable entender que si existió algún cambio de interno en la estructura de poderes de la actora, debió dejarse aquello claramente establecido, y objetar en su momento que aquéllo no se viese reflejado en el anexo 2 de 6 de junio de 2017, así como tampoco en el sistema computacional que validaba las atribuciones de los usuarios, cuestión que el demandado no efectuó, muy por el contrario, y como se ha dicho, actuó aceptando las autorizaciones individuales;

**VIGÉSIMO NOVENO:** Que, en quinto lugar el demandante postula que el sistema permitió que se efectuaran 33 transferencias defraudatorias, sólo con la autorización de una persona, acotando que los destinatarios no eran de aquellos creados como un grupo fijo, como sucede con los trabajadores. Que en lo que respecta a la doble autorización ha de estarse a lo ya razonado precedentemente, debiendo agregarse que la autorización que se entrega a los usuarios mediante el anexo 2, de 6 de junio de 2017, no se limita a la transferencia que éste puede efectuar a determinados destinatarios –de hecho, pueden incorporar - así como tampoco se restringe la forma de incorporarlos al sistema de cuentas corrientes para posteriores transferencias electrónicas. Condiciones que aparentemente eran claras para la actora, pero que sin embargo no constan



Foja: 1

en el mencionado anexo 2, por lo mismo han de entenderse ajenas al Banco, por no encontrarse explicitadas en los instrumentos de Banconexión;

**TRIGÉSIMO:** Que, en sexto lugar la demandante acota que la primera, segunda y tercera negligencia, implican violación del secreto y reserva que pesa sobre los Bancos, imputaciones que por corresponder a supuestos incumplimientos ya abordados ha de estarse a lo razonado a propósito de cada uno de ellos;

**TRIGÉSIMO PRIMERO:** Que, finalmente en el libelo se hace presente que Eurofarma utiliza la cuenta bancaria mayoritariamente para efectuar pagos que eran completamente regulares y a destinatarios definidos, tal imputación a juicio de este tribunal excede lo que resulta exigible a la institución bancaria, pues determinar que un destinatario resulta irregular o es indefinido, supone entender que aquellos fueron conceptos definidos por la partes - lo que en el caso no aparece que haya tenido lugar- o que estemos en presencia de múltiples operaciones que permitan colegir que se alteró algún patrón, lo cual tampoco ocurre, no sólo porque la usuaria era de muy reciente data para el banco, sino que además porque las 33 transferencias fueron efectuadas de forma masiva;

**TRIGÉSIMO SEGUNDO:** Que, al no verificarse los actos negligentes que el demandante imputa al Banco demandado, mal podría arribarse a la conclusión que el demandado ha incurrido en incumplimiento de las obligaciones que imponía el contrato o la legislación.

No obstante lo dicho, este tribunal estima necesario efectuar algunos alcances sobre el supuesto incumplimiento a la normativa vigente. En tal sentido recordaremos que en lo referente al incumplimiento de la operación de cuenta corriente bancaria, el demandante precisa que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, mandata en la sección 1.1. del Capítulo 2-2 de la Recopilación Actualizada de Normas de la SBIF, que para las personas jurídicas debe verificarse que la sociedad esté legalmente constituida y que sus representantes estén debidamente



Foja: 1

facultados para girar, apuntando que tal exigencia prevista para la apertura de cuenta corriente, es igualmente exigible para eventuales cambios futuros de representantes legales, reiterando que por medio de los correos de 4 de octubre de 2016 y 5 de abril de 2017 doña Mónica Briggs estaba únicamente facultada para actuar en conjunto con otro apoderado de Eurofarma; afirma que la estructura básica de funcionamiento de una cuenta corriente, se aplica también a las órdenes de pago que se cursen por internet.

Tal imputación se desechará teniendo presente para ello, el mérito de lo razonado en los considerandos décimo sexto a décimo octavo de esta sentencia;

**TRIGÉSIMO TERCERO:** Que, por otro parte, argumenta que existe infracción a la regulación específica de la SBIF a Transferencias Electrónicas, específicamente a la del capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas dictado por la SBIF, en tanto la letra c del punto 2 del mencionado capítulo, dispone que el Banco debe proporcionar un perfil de seguridad que garantice que las operaciones sólo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas. Así como también la referente a la utilización de métodos de autenticación para el acceso al sistema y al tipo de operación; además, acusa incumplimiento en la ponderación de la exposición del riesgo y existencia de controles computacionales y administrativos que aseguren la confiabilidad, así como la existencia de sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitoriar y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, para lo que se utilizaran patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociados al cliente.

Sobre este punto, cabe traer a colación el mérito del informe pericial, e incluso las alegaciones y prueba rendida por las partes, de la cual se desprende que el Banco dispuso de un sistema de claves y mecanismos de acceso al sistema Banconexion, que eran de manejo exclusivo del cliente; asimismo, contó con metodología que comprende una encriptación y dispuso de factores de autenticación dinámicas, como lo es el Digipass,



Foja: 1

que, de haber sido correctamente utilizados hubiesen impedido la defraudación que se denuncia;

**TRIGÉSIMO CUARTO:** Que, sobre este último aspecto, si bien de la prueba pericial se sigue que se ingresó a la cuenta corriente desde distintos IP, tampoco se puede soslayar que las transferencias se realizaron en forma masiva, presupuesto que evidentemente dificulta la posibilidad de reacción del Banco; así como tampoco es posible obviar la reacción tardía de la actora, en torno a las operaciones efectuadas el 29 de septiembre de 2017, debiendo recordarse que estamos frente a un contrato de carácter bilateral, por lo que el deudor no es responsable sino de la culpa leve, en conformidad a lo dispuesto por el artículo 1547 inciso primero del Código Civil en relación al artículo 44 incisos tercero y cuarto del mismo cuerpo de leyes, exigiéndose del banco, por consiguiente, que actúe con “diligencia o cuidado ordinario o mediano”, grado de diligencia que el demandado parece haber observado.

Que, por el contrario el demandante no ha mostrado la diligencia debida en el manejo de su cuenta corriente, pues sus usuarios, que en el caso de la relación contractual, materializan el actuar del demandante, parecieran no comprender el funcionamiento de una cuenta corriente empresarial, o los alcances de entregar claves que le son asignadas en forma exclusiva para autorizar operaciones de la Sociedad.

Efectivamente, de los correos electrónicos acompañados, se colige que durante el proceso de firma del anexo 2, fue el Banco quien requirió a la actora para que aquél se completará y suscribiera de conformidad a las poderes y limitaciones que ella misma había establecido; así, en correo de fojas 700 del iBook de 6 de junio de 2017 el demandado representa a la actora que los poderes de determinados usuarios poseen limitaciones de montos que no se reflejan en los anexos, emplazándola a revisar para no sufrir nuevo reparo. En esta línea, sorprende la declaración de la testigo Paulina Zapata, quien radica la responsabilidad de lo ocurrido en el Banco, indicando entre otras circunstancias que éste no respetó los poderes, no obstante que fue ella en su calidad de tesorera de la demandante, quien gestionó la incorporación de los usuarios a Banconexión en los términos



**Foja: 1**

establecidos en los considerando vigésimo sexto y vigésimo séptimo de esta sentencia, momento en que, además, omitió el correo electrónico de la señora Biggs reiterando el de la usuaria Castro. Asimismo se observa que aquella no da razón de sus dichos, en tanto declara que no es posible hacer 33 transferencias con una sola clave, añadiendo que se requerirían de 66 claves, en circunstancias que la cuenta corriente de que se trata permitía transferencias masivas, según expone el peritaje evacuado en autos, situación graficada con la imagen n° 15 agregada a él.

Asimismo, resulta sorprendente que la señora Briggs haya entregado claves Digipass, bajo el pretexto que el aparato se encontraba bloqueado, sin verificar la efectividad de aquél hecho previamente; de la misma forma, no es aceptable que luego de entregar una clave bancaria no cotejara el estado de la cuenta corriente, pues de haberlo hecho habría advertido, ya con fecha 29 de septiembre de 2017, impidiendo de aquella manera las transferencias de 2 de octubre de 2017, la incorporación de nuevos usuarios, no siendo efectivo lo indicado en la demanda en torno a que el día 29 no se produjeron movimientos anormales, pues de los documentos acompañados por el propio demandante, específicamente el rolante a fojas 75 del iBook, aquello queda descartado.

También es posible advertir que de conformidad a lo señalado en instrumento rolante a fojas 266 del iBook, consistente en certificado emitido por Neo Secure S.A. no existe constancia que entre el 25 de septiembre y el 31 de octubre de 2017, la actora, actuando bajo el rut 79.802.770-0, haya tenido descargado el software de seguridad denominado Rapport de Trusteer, el cual es recomendado por el Banco, precisamente para la seguridad de las operaciones, lo que no hace sino corroborar que el grado de diligencia de los usuarios del sistema fue precaria;

**TRIGÉSIMO QUINTO:** Que, lo razonado en los considerandos que anteceden nos llevan a descartar la existencia de incumplimiento por parte de la demandada, supuesto requerido para que pueda prosperar la acción de resolución de contrato y la de indemnización de perjuicios, razón por la cual ha de desecharse la demanda, sin que sea necesario referirse a



Foja: 1

los demás elementos que cada una de las instituciones en análisis precisan para ser acogidas;

**TRIGÉSIMO SEXTO:** Que la restante prueba rendida en nada altera lo concluido;

**TRIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que, atendido lo dispuesto por el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil y estimando esta magistrado que la demandante ha litigado con motivo plausible, se le eximirá del pago de las costas de la causa.

Por estas consideraciones y en atención a lo dispuesto en los artículos 44, 1489, 1545, 1547, 1698, 1702, 1901 y siguientes del Código Civil; artículos 144, 160, 170, 342, 346, 384, 399 y siguientes del Código de Procedimiento Civil; artículo 602 y siguientes del Código de Comercio; y DFL N° 707, se declara que:

I.- **Se rechazan** la tachas deducidas por la parte demandada en contra de las testigos Paulina Zavala Arriagada y Angélica Belén Torres;

II.- **Se rechaza** la demanda de resolución de contrato con indemnización de perjuicios, interpuesta el 9 de marzo de 2018 por Eurofarma Chile S.A. en contra del Banco de Chile;

III.- **Se exime** del pago de las costas de la causa a la demandante.

Regístrese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad

N°7034-2017.-

Pronunciada por doña Carolina Ramírez Reyes, juez titular.



C-7034-2018

Foja: 1



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 05 de septiembre de 2021, 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>