

Santiago, veinticinco de noviembre de dos mil veintidós.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada.

**Y, se tiene, además, presente:**

**Primero:** Que, la sentencia en alzada rechaza la querrela y demanda civil deducida por la empresa Andina Turbomecánica SpA en contra del Banco Security, por estimar que no hubo contravención a los artículos 3° letra d; 12; y, 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**Segundo:** Que, el querellante y denunciante apela de la sentencia referida y solicita a esta Corte que la revoque y acoja la denuncia infraccional y demanda civil. Indica que la sentencia le causa a su parte agravio, por cuanto:

a.- Da por efectivamente prestado el servicio contratado por Andina Turbomecánica SpA al Banco Security;

b.- No se hace cargo de la infracción al deber de seguridad del Banco;

c.- No reconoce la negligencia con que reacciona el querellado ante la situación de riesgo que le expusiera su representada, esto es, considera que cuando urgió al Banco detener la transacción, ésta ya se encontraba ejecutada, cuando no existe prueba que acredite que así haya sido;

d.- Infringe las reglas de la sana crítica, dando por acreditados hechos que no lo están; y,

e.- Rechaza la pretensión indemnizatoria.

**Tercero:** Que, en síntesis, los hechos de autos, expuestos en el motivo 9° de la sentencia en alzada, consisten en:

*“C. (...) “que el 19 de diciembre de 2018, la empresa Andina Turbomecánica SpA, solicitó a través de la plataforma del Departamento de Comercio Exterior, E-Comex, del Banco Security, una transferencia de fondos al exterior por un monto de U\$ 159.091, bajo la modalidad “valuta”, al Banco de China, Hong Kong, a la cuenta corriente N° 01288920075239, a favor del beneficiario MTS Europe SRL.*

*D. Que, asimismo, de esos antecedentes, aparece que las instrucciones para realizar dicha transferencia las proporcionó la propia demandante Andina Turbomecanica SpA., consignando en ellas, los datos del cliente, del banco beneficiario y del destinatario final (proveedor), y las condiciones del pago, que, en este caso, fue bajo la modalidad de valuta, que significa que se debe ejecutar el pago el mismo día, operación que culminó con un Swift, copia del cual fue enviada cerca de las 18:30 horas del mismo día 19, al correo electrónico de doña Viviana Stuardo, encargada de Administración y Finanzas de la empresa Turbomecánica. (...)*

*H. Que (...) a contar del momento de haberle sido solicitado por la denunciante gestionara la devolución de los dineros de la transferencia, o, lo que es más propio, revertiría para que fueran depositados en otra cuenta distinta a la instruida inicialmente, hecho que constituye realmente, el punto central de la controversia, se debe tener especialmente en cuenta que la persona encargada por Andina Turbomecanica(ATM) para ordenar se hiciera la mentada transferencia, cometió un error en el beneficiario, al ordenar que fuera hecha a nombre de MTS Europe SRL y no de MO SI TRADING CO, LIMITED*

*I. Que la demandante si bien tomó conocimiento el 20 de diciembre que la transferencia debía hacerla a nombre de otro beneficiario, recién el 27 de diciembre se percató que habían sido víctima de un fraude y solo a contar de ese momento, a las 17:49 hrs., solicitó al banco la devolución de los fondos, cuando ya habían transcurridos 8 días y cuando ya la transferencia se había realizado.*

*F. Que la transferencia de fondos como la solicitada por la demandante al banco, el día 19 de diciembre de 2018, bajo la modalidad valuta (en el mismo día), se ejecutó en un tiempo de 24 a 48 hrs.”*

**Cuarto:** Que, para una correcta comprensión de los hechos ocurridos, es necesario tener presente las siguientes definiciones y explicaciones, expuestas por la doctrina y profesionales entendidos en la materia:

## **1.- Transferencias SWIFT:**

Corresponden a un sistema de mensajería interbancario de transferencias transfronterizas que se utilizan en la mayoría de los bancos del mundo. Este sistema combina de manera alfanumérica de 8 a 11 dígitos proporcionando un sistema seguro de intercambio de información y mensajería entre bancos.

Una transferencia internacional es un mandato de un cliente que desea depositar fondos a una cuenta local de un cliente específico vía SWIFT MT103. La transferencia es el pago que el importador hace al exportador en forma directa. En esta operación actúan los bancos de ambas partes, pero sólo como intermediarios, pues uno (banco del importador) transfiere el dinero y el otro (banco del exportador) lo recibe y le paga a éste a través de un abono en su cuenta. Tanto el que envía como el que recibe deben estar atentos a esta operación, para verificar que el envío se haya hecho.

Debe quedar claro que los bancos de ambas partes no son responsables del pago de la operación. Obviamente, esta forma de operar sólo es recomendable si existe conocimiento y confianza absoluta del exportador en su cliente. No es necesario ser cliente del banco para acceder a este tipo de operación.

La transferencia internacional funciona básicamente de la siguiente manera: i.- El cliente se aproxima a su banco (ordenante) y solicita una transferencia; y, ii.- El banco ordenante utiliza el sistema SWIFT para enviar un mensaje a su banco corresponsal solicitando que debite la cuenta del banco ordenante para enviar los fondos al banco beneficiario.

Para realizar una transferencia, debe proporcionar a su banco la siguiente información:

Nombre del banco; Código SWIFT / BIC del banco o sucursal donde está abierta la cuenta a abonar; Nombre completo y RUN del titular de la cuenta; Número de cuenta; Motivo del pago; Gastos detallados: OUR (responsabilidad del remitente), BEN (responsabilidad

del beneficiario) o SHA (costes compartidos). Por defecto, los gastos son compartidos;

La única prueba de la transferencia es la copia del mensaje SWIFT. Las copias de las órdenes de pago no tienen ningún valor.

La cancelación de una transferencia bancaria debe ejecutarse el mismo día de haber realizado la operación y antes de la hora de corte del banco emisor.

## **2.- Valuta de pago:**

Corresponde a una transacción que se cursa el mismo día de cierre, no obstante, la liquidación de los pagos puede ocurrir hasta dos días después según acuerden las partes. Esta liquidación diferida se conoce en el mercado como valuta (del día, 24 horas o 48 horas).

Valuta cero: los pagos podrán ser enviados el mismo día, para ello las liquidaciones serán consideradas Valuta 0, en 24 horas (Valuta 24) o bien 48 horas (Valuta 48).

## **3.- Phishing:**

El phishing es una técnica que consiste en el envío de un correo electrónico por parte de un ciberdelincuente a un usuario simulando ser una entidad legítima (red social, banco, institución pública, etc.) con el objetivo de robarle información privada, realizarle un cargo económico o infectar el dispositivo.

Es una estafa informática, que consiste en obtener información personal y bancaria como son contraseñas y acceso a la banca electrónica y que se lleva a cabo a través de internet, para usos fraudulentos y mediante engaño, haciéndose pasar por una entidad bancaria, consiguen acceder a tu información, que tú mismo le facilitas, y de este modo efectuar comprar online o cargar gastos en tu tarjeta o cuenta bancaria.

El Phishing es un delito de estafa, castigado con penas de prisión, pero el problema es que en muy pocas ocasiones se consigue identificar al delincuente, que puede encontrarse en cualquier lugar del mundo.

**Quinto:** Que, ahora, en cuanto a la normativa aplicable, la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en los artículos pertinentes al conflicto de autos, dispone:

*“Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:*

*d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;”*

*“Artículo 12.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.”*

*“Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.”*

**Sexto:** Que, los argumentos de la apelación deducida por el recurrente corresponden a los mismos fundamentos de su querrela y demanda, -además de contener alegaciones extemporáneas-, en definitiva, se advierte del tenor del arbitrio, que lo que se extraña por el apelante es la ponderación de las pruebas rendidas en el proceso y que, a su entender, hubieran llevado al juez *a quo* a dar por asentados los hechos en los que precisamente construye su demanda. Sin embargo, resulta que el fallo impugnado contiene las motivaciones que le eran exigibles y que el actor echa en falta, desde que luego de un lógico análisis en la construcción de la resolución en examen, ha culminado decidiendo de la manera propuesta, conforme se ha reseñado en el razonamiento primero. Sentado lo anterior, aparece que el mayor examen que pretende el reclamante solo dice relación con las argumentaciones y conclusiones que conforman el planeamiento que ha postulado, lo que importa, consecuentemente, que sus alegaciones constituyen más bien una

crítica -tanto a las motivaciones contenidas en el fallo como, igualmente, respecto a la forma como se valoró la prueba aportada- y no propiamente una fundamentación dirigida a comprobar y demostrar una o más falencias contenidas en la sentencia y que -según él- de no existir éstas, su querrela y demanda habrían sido acogidas.

**Séptimo:** Que, del examen de los antecedentes y el mérito de la prueba rendida llevan a esta Corte a concluir que la sentencia en alzada ha analizado correctamente los hechos debatidos en el juicio y ha sido dictada con arreglo a derecho, no existiendo motivo legal suficiente para modificarla.

En efecto, basta una lectura de la sentencia para constatar que, luego de la relación de los hechos y de la prueba rendida por las partes, en el motivo 7° establece el quid del asunto controvertido, y en las consideraciones que siguen, analiza, razona y concluye que, las infracciones a los artículos 3° letras d; 12° y 23° de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, imputadas al Banco Security por la querellante y demandante no concurrían en la especie, por cuanto: la orden de pago vía transferencia fue dada por la empresa al banco; fue expedida el 19 de diciembre por la suma de U\$ 159.091; la empresa denunciante fue víctima de hackeo en sus correos que la indujeron a pensar que estaba tratando con la firma italiana denominada MTS Europe Srl; ella entregó al banco todos los datos a quien hacer la transferencia de dinero; solo se dio cuenta del fraude el 27 de diciembre en la tarde, ocho días después de haber ordenado y autorizado la transacción, cuando el pago ya estaba realizado; el banco no pudo hacer nada para revertirlo ni tampoco obtener la devolución del dinero transferido.

**Octavo:** Que, además, cuando la recurrente argumenta que la sentencia definitiva no ha dado por establecidos determinados hechos que, a su juicio, se encuentran acreditados, debe estar en situación de precisar los medios probatorios que avalan su parecer y de explicar cómo éstos han sido omitidos o insuficientemente aplicados, lo que en la

especie no ocurrió; y, en el mismo orden de ideas, que no esté de acuerdo o discrepe de la motivación y fundamentación que el tribunal da a su resolución, no basta para modificarla o revocarla; lo objetivamente cierto es que ninguna de las circunstancias y falencias a que hace alusión en su recurso, solo evidencian que no está de acuerdo con la decisión del juez de base, al rechazar su querrela y demanda civil.

**Noveno:** Que, en consecuencia, las argumentaciones expuestas por el recurrente en su escrito con relación al recurso de apelación no desvirtúan en lo absoluto las conclusiones a que arribó el tribunal de primera instancia y que lo condujeron, acertadamente, a desechar sus pretensiones, de modo tal que esa determinación debe ser mantenida.

Fundamentos por los cuales, normas legales citadas, y lo previsto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y 32 y siguientes de la Ley 18.287, se **CONFIRMA** la sentencia dictada por el Juzgado de Policía Local de Recoleta, en los autos Rol N° 269.694-2019, con fecha veintitrés de septiembre de dos mil diecinueve, escrita a fojas 206 y siguientes.

**Regístrese, notifíquese y devuélvase.**

Redactada por la ministro Sra. María Paula Merino Verdugo.

**Policía Local Rol N° 4009-2019**

Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la ministra señora Marisol Rojas Moya e integrada, además, por las ministras señora Inelie Durán Madina y señora María Paula Merino Verdugo. No firma la ministra señora Durán, quien concurrió a la vista de la causa y al acuerdo, por no encontrarse al momento de hacerlo.