

Ciento sesenta /160

PROCESO N°227-2022

Coquimbo, catorce de noviembre de dos mil veintitrés.

VISTOS:

Se formó este proceso con la denuncia interpuesta por la Ley 19.496, el día 10 de enero de 2022, por doña MARIA ANGÉLICA LEÓN ÓRDENES, cédula nacional de identidad N°10.141.857-K, asistente de la educación, domiciliada en Avenida Los Clarines N°2461, Punta Mira, Coquimbo, en contra de BANCO ESTADO, representada para estos efectos por ÁLVARO LABORDA LARRAÍN, todos domiciliados en Juan Melgarejo N°1002, Coquimbo, fundada en que, es cliente del proveedor querellado desde hace 15 años aproximadamente, manteniendo los instrumentos financieros chequera electrónica (terminada en 773-4), cuenta vista y cuenta rut. Señala que con fecha 08 de marzo de 2021, se dirigió a pagar sus cuentas por servicios básicos a una caja de vecina de su domicilio, y se llevó la sorpresa que, en ningún de sus tres instrumentos contaba con saldo suficiente para pagar dichos servicios. El día 11 de marzo del mismo año, concurrió a la sucursal del proveedor para que le entregaran una solución, ya que era imposible que hubiese girado los montos totales. En dicha visita, sacó una cartola histórica de sus instrumentos, y en su cuenta vista aparecían movimientos que no eran habituales, y ajenos a su parte. Desde su cuenta de vista, se hicieron 5 cargos, sin su consentimiento, que ascienden a \$1.790.000.-, los que objeta por haber vulnerado abiertamente las normas de seguridad del proveedor querellado y demandado civil. Agrega que, al revisar el movimiento histórico de su chequera electrónica, visualizó 3 cargos más, lo que también objeta, cargos que fueron realizados en sucursales de Santiago, por la suma de \$3.550.000.- Todos los cargos que objeta, ascienden a \$5.340.000.- Además, señala que existe una transferencia de cuenta propia por la suma de \$2.790.000.-

Con fecha 16 de marzo de 2021, el proveedor le entrega, luego del bloqueo de sus productos financieros, nuevas tarjetas, claves, etc. Destaca que inició por la vía penal acciones tendientes a esclarecer dicha responsabilidad tipo, esto, sin perjuicio que el proveedor querellado y demandado civil, no puede evitar su responsabilidad en los hechos en materia infraccional. Además, que interpuso reclamo administrativo ante el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, N°R2021W5601445, donde el proveedor de acuerdo a la normativa vigente Ley 20.009, acepta los hechos y le reembolsa la suma de \$1.049.435. Por último, el proveedor querellado y demandado civil, sólo entera en su patrimonio 35 UF, no así lo defraudado por terceros ajenos que

vulneraron su sistema de seguridad y causaron un menoscabo producto de su negligencia, infringiendo los artículos 3 inciso primero letras a) y d), 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas. En el primer otrosí, doña MARÍA ANGELICA LEÓN ÓRDENES interpone demanda civil en contra de BANCO ESTADO, ya individualizados, a fin de que sean condenado al pago de la suma de \$4.290.565, por concepto de daño emergente, la suma de \$5.000.000.-, por concepto de daño moral, más los intereses y reajustes que dicha cantidad devengue, desde el momento de presentada la demanda, con expresa condenación en costas.

A fojas cincuenta y uno se celebra comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de MARIA ANGELICA LEON ORDENES, y de la parte querellada y demandada civil de BANCO ESTADO, representada de su Abogado y Apoderado don doña LESLY HERNANDEZ NAVARRO. La parte querellante y demandante civil ratifica en todas sus partes su libelo de fojas cuatro, y siguientes, solicitando sea acogida en la forma pedida, con costas. El Tribunal confiere traslado. La parte querellada y demandada civil de BANCO ESTADO, evacuando el traslado conferido, acompaña minuta escrita de contestación. El Tribunal tiene por contestada querrela y demanda civil. Acto seguido, llamada partes a conciliar en lo patrimonial y este no se produce. CARGA DINAMICA. El Tribunal, atendido a lo dispuesto en el artículo 50H, de la Ley 19.496, estimando que la mayor facilidad probatoria corresponde a la parte querellada y demanda civil, le ordena acreditar que las transacciones desconocidas por la consumidora, efectivamente fueron realizadas por ella, debiendo acompañar todos los antecedentes necesarios para acreditarlos, a pedido a su deber de profesionalidad en el rubro de los bienes y servicios que ofrece. Las partes, consultados por el Tribunal, manifiestan que no tienen reparo alguno respecto de la distribución de la carga dinámica de la prueba.

A fojas ciento cincuenta y dos y siguientes, se reanuda la audiencia, con la asistencia de ambas partes. El Tribunal reitera el llamado de las partes a conciliar en lo patrimonial y este no se produce. En cuanto a lo infraccional, la parte querellante, rindió prueba documental y solicitó que de conformidad al artículo 349 del CPC se obligue a la contraria a exhibir instrumentos que obren en su poder. El Tribunal, accedió a la exhibición solicitada y otorgó a la contraria el plazo de 10 días hábiles para la exhibición, bajo los apercibimientos legales Esta parte rindió, además, la testimonial de doña INES DEL ROSARIO YAÑEZ MONTOYA, quien legalmente juramentada depuso al tenor de

Ciento sesenta y uno/61

autos. La parte querellada de Banco Estado, rindió prueba documental. En cuanto a lo civil., el Tribunal fijó como punto de prueba: el daño producido y el monto de ellos. La parte demandante ratificó la totalidad de la prueba documental, y testimonial en la parte infraccional. La parte demandada de Banco Estado. Documental, ratificó la documentación acompaña en la etapa infraccional.

A fojas ciento cincuenta y seis, doña LESLY HERNANDEZ NAVARRO, abogada por la parte demandada, presenta escrito señalando que los antecedentes que obran en poder de su parte, que dicen relación con el hecho que es objeto de este juicio, ya fueron acompañados al juicio, sin tener mas antecedentes que aportar. A fojas ciento cincuenta y seis vuelta, el Tribunal resuelve "téngase presente".

Estando la causa en estado, se trajo para fallo y se ha ordenado traer a la vista para resolver la causa Rol 12.288-2021, entre las mismas partes.

CONSIDERANDO

En cuanto a lo infraccional:

1°) Que, la presente causa se inicia con querrela por infracción a las normas de la Ley del Consumidor, interpuesta por doña MARIA ANGÉLICA LEÓN ÓRDENES, en contra de BANCO ESTADO, fundada en que, con fecha 08 de marzo de 2021, al tratar de pagar sus cuentas se llevó la sorpresa que en ninguno de los tres instrumentos que mantiene con la querellada, (chequera electrónica, terminada en 773-4, cuenta vista y cuenta rut), contaba con saldo suficiente para pagar dichos servicios. Que, al sacar una cartola histórica en la sucursal del proveedor, vio que aparecían movimientos no habituales, y ajenos a ella. Desde su cuenta vista, se hicieron 5 cargos, sin su consentimiento, que ascienden a \$1.790.000.-, y al revisar el movimiento histórico de su chequera electrónica, visualizó 3 cargos más, por la suma de \$3.550.000, todos los cuales objeta por haber vulnerado abiertamente las normas de seguridad del proveedor querrellado. Señala que realizó reclamo administrativo ante Sernac y que el proveedor, aceptando los hechos, solo le reembolsó la suma de \$1.049.435.-, correspondiente a 35 Unidades de Fomento, no así lo defraudado por terceros. Señala que con su actuar la querellada ha infringido lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letras a) y d), 12, 23 de la Ley 19.496, por lo que solicita condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

2°) Que, la parte querellada de Banco Estado de Chile, ha expuesto en su contestación de fojas cuarenta y dos, que solicita el rechazo de la denuncia, con costas, fundado en que don "**Luis Gerardo Espinoza Torres**", es titular de chequera electrónica

N°12771527734, cuenta rut N°10141857 y cuenta de ahorro N°13161051653. Que el “**querellado**”, con fecha 11 de marzo de 2021, comparece ante las oficinas de Banco Estado en atención a que no reconoce 8 transacciones realizadas desde sus cuentas a terceras personas, movimientos que fueron realizados por medio del canal 43 **APP**, con validación de sus claves de acceso **TCO**, tercera clave BePass y datos personales. Señala que el cliente omitió señalar que todo comenzó con una falla en su servicio de telefonía el día 3 de marzo de 2021, por la que insertó su chip en un equipo prestado, posterior a lo que se producen las transacciones que desconoce. Agrega que las transacciones se hicieron cumpliendo los protocolos de seguridad, enviando avisos, por lo que presume la negligencia de la “**querellada**”; que las transacciones fueron realizadas y autorizadas con elementos de su exclusiva custodia y resguardo, no existiendo negligencia de su parte.

En segundo lugar señala que su parte envió una misiva de respuesta al reclamo interpuesto por el denunciante, en el que informa que realizó investigación interna, en la que determinó que las transacciones electrónicas objetadas, fueron practicadas desde sus cuentas, las que no presentan errores, porque el cliente tiene habitualidad en ellas; fueron realizadas sobre los límites de montos diarios permitidos; fueron realizadas sin vulneración de los sistemas del banco y no se registran errores de log de movimientos. Por tales razones, desestimó el reintegro de los fondos, por no tener injerencia el Banco, además de no existir negligencia de su parte.

3°) Que, el Tribunal, en audiencia de conciliación, contestación y prueba celebrada con fecha 28 de abril de 2022, que rola a fojas 51, dispuso, conforme al artículo 50 H de la Ley 19.496, carga dinámica de prueba a la parte denunciada y demandada civil, por estimar que esa parte tiene acceso a una mayor facilidad probatoria, ordenándole acreditar, que las transacciones desconocidas por la consumidora efectivamente fueron realizadas por ella.

4°) Que, la parte denunciante rindió prueba documental, consistentes en:

- 1.- Copia del reclamo interpuesto ante el Servicio Nacional del Consumidor N° R2021W5601445;
- 2.- Copia correo electrónico recibido de banco Estado de fecha de 12 de marzo de 2021 con el comprobante de presentación de su reclamo;
- 3.- Set de 3 saldos de su cuenta Rut al día 8 de marzo y 10 de marzo de 2021;
- 4.- Carlota Histórica de chequera electrónica desde el 4 de noviembre de 2020 hasta 8 de marzo del 2021;

Cinco sesenta y dos/162

- 5.- Carlota de Actualización de movimientos 16-08-2021;
- 6.- Carlota seleccionada de fecha 8 de marzo de 2021;
- 7.- Cartola Histórica de fecha 27-08-2020 hasta 4-03-2021;
- 8.- Cartola Histórica chequera electrónica de fecha 20 de agosto 2021;
- 9.- Cartola Histórica desde 29-04-2020 hasta 4-08-2020;
- 10.- Saldo y últimos movimientos cuenta Rut de fecha emisión 4-06-2021;
- 11.- Carta de respuesta de Banco Estado de fecha 17-03- 2021;
- 12.- Detalle de movimientos de cuenta Rut junto con resumen de productos de cuenta Rut;
- 13.- Detalle de nombre de personas que hicieron transferencias;
- 14.- Declaración jurada de doña María Angelica León Ordenes, ante Notario Héctor Carrasco Sanguesa de fecha 25-04-2022, declarando que no ha retirado dineros de cuenta Vista y Rut y chequera electrónica desde el 4 de marzo de 2021 al 8 de marzo del 2022;
- 15.- Declaración Jurada de doña María Angélica León Ordenes, ante Notario Héctor Carrasco Sanguesa de fecha 25-04-2022 en que señala que el número de teléfono 976068809, no es de su propiedad desde 4 de marzo de 2021;
- 16.- Declaración Jurada de doña María Angelica León Ordenes, ante Notario Héctor Carrasco Sanguesa de fecha 25-04-2022 en que declara no tener vinculo de parentesco ni de amistad con doña Carol Yennifer Cifuentes Barrientos y doña Valeska Karina González Contreras, y que nunca ha tenido deudas ni negocios ni ha transferido dinero a sus cuentas;
- 17.- Hoja manuscrita que contiene detalle de llamada del señor Martínez Leyton quien solicita hacer reclamo a Entel y SUBTEL;
- 18.- Fotografía de celular con pantalla rota marca Azumi;
- 19.- Notificación de resolución exenta firmada por don Danny Saavedra Silva jefe de Departamento de Gestión de Reclamo de la Subsecretaria de Telecomunicaciones; Ingreso de Reclamo RCI 909445 de fecha 22-02-2022, remitido por Correo electrónico por doña María León a SUBTEL;
- 20.- Formulario de Reclamos Nro. 909945 ingresado con fecha 30-12-2021 por la reclamante María Angélica León;
- 21.- Carta de respuesta de Entel a doña María Angélica León de fecha 10-01-2022 informando que la línea 976068809 fue cedida con fecha 4-3-2021 a la señora Dahiane Oyarzun vía callcenter, dando respuesta al requerimiento formulado;



- 22.- Copia de parte denuncia Nro. 954 de fecha 8-09-2021 de Reten Las Encinas, por uso fraudulento de tarjetas o medios de pago;
- 23.- Copia de carpeta investigativa RUC N° 2100820176-2 de Fiscalía Local de Coquimbo;
- 24.- Carta de Banco Estado de fecha 10-06-2021 a doña María Angélica León, informando que no pueden dar respuesta a su solicitud por falta de antecedentes, informa además que bloquearon según su requerimiento;
- 25.- Carta de Banco Estado de fecha 14-06-2021 a doña María Angélica León informando que no pueden entregar solución a su requerimiento;
- 26.- Carta de Banco Estado de fecha 7-09-2021 a doña María Angélica León informando que no se han vulnerado los sistemas de información Banco Estado, que las operaciones cuestionadas fueron mediante canal 43APP con elementos de su exclusiva responsabilidad y custodia y que no se ha recibido copia de reclamo a Entel por lo que proceden a realizar abono de 35 UF conforme al artículo 5 de la Ley 21234;
- 27.- Presentación de reclamo Nro.2231907-12135247 Banco Estado por doña María Angélica León con fecha 22-02-2022;
- 28.- Copia de reclamo ante el SERNAC con respuesta del Banco Estado;
- 29.- Cartola del Banco Estado de fecha de otorgamiento de fecha 2-05-2022 con un saldo insoluto capital de \$2.019.271, correspondiente a préstamo solicitado en Banco Estado;
- 30.- Un set de gastos médicos y de otra índole incurridos con préstamo solicitado a Banco Estado y con préstamo solicitado a Tarjeta Ripley por un monto de \$2.000.0000 junto con liquidación de remuneraciones de doña María León de fecha febrero de 2022;
- 31.- Dos Fotografías de la casa de su madre que muestran que no se pudo reparar por falta de dinero,
- 32.- Resumen de fundamentos de su demandada en contra del Banco Estado.

Esta parte solicitó además exhibición de documentos que obran en poder de la contraria, bajo apercibimiento del artículo 349 del CPC. Los documentos solicitados son: los instrumentos en que conste fehacientemente que ella ha realizado los cargos objetados en este juicio; los instrumentos en que consten los avisos que envió el proveedor informando cada una de las operaciones objetadas en este juicio, de los montos involucrados, fecha, hora y datos del destinatario al que fueron enviados estos avisos; de los instrumentos en que consten los avisos que envió el proveedor querellado y demandado informando de una tercera clave necesaria para aprobar cada una de las

Cinto sesante 1/13/163

operaciones objetadas en este juicio y de los datos del destinatario al que fueron enviados; los instrumentos en que conste en que el proveedor la alertó del hecho que estaban realizando transacciones en su cuenta y que estas eran inusuales en cuanto al destinatario y número; las cartolas de los últimos meses anteriores en que conste el número de operaciones realizadas por mes, el monto de cada una de ellas y destinatario; la dirección IP de los terminales (computadores) desde los que fueron realizadas estas transacciones; los instrumentos en que consten que el proveedor dio cumplimiento al artículo 12 de la Ley 19496.

Presentó además prueba testimonial de la testigo, doña INES DEL ROSARIO YAÑEZ MONTOYA, quien legalmente juramentada declaró al tenor de autos, de cuya declaración se considera relevante lo siguiente: que es compañera de trabajo de la querellante, que a principio del año 2021 vio que manifestó problemas de nerviosismo, dolor de estómago, y después supo que le habían sacado dinero de su tarjeta, unos 5 millones de pesos. Ese dinero lo estaba juntando con sus hermanas para arreglar la casa de su madre, este dinero se sacó de la cuenta del Banco Estado que es la tarjeta con las que reciben el pago, (chequera electrónica). Después le dijeron que le habían clonado desde el teléfono antiguo que ella tenía. Ella ha estado muy mal con esto incluso tuvo que comprometerse con Banco Ripley, para devolver esa plata, pidió en un Banco \$2.000.000 y en otro \$2.000.000 para poder arreglar la casa de su mamá porque para eso era el dinero. María Angélica tuvo que comprar un teléfono nuevo en junio o julio del 2021 y crear un correo, porque empezaron con clases online, su teléfono de antes no se lo permitía.

5º) Que, la parte denunciada de Banco Estado, rindió prueba documental consistente en:

- 1.- Respuesta al reclamo de fecha 26/10/2021.
- 2.- Cronología del caso N° 12894680.
- 3.- Sentencia corte de Apelaciones Valparaíso Rol Protección 40655-2021.
- 4.- Fallo Corte Suprema rol 93.000-2021.
- 5.- Protocolización de Certificación página Web Banco Estado de fecha 12/02/2019.
- 6.- Cartola instantánea de chequera electrónica emitida con fecha 7-09-2021;
- 7.- Carta respuesta de Banco de Estado de fecha 15-10-2021 dirigida a la señora María Angélica León;
- 8.- Informe técnico de don Francisco Javier Varas Undurraga Perito Judicial con especialidad en Computación e Informatices fraude y delito informático.

6º) Que, conforme a la distribución de la carga dinámica de la prueba es el banco denunciado en estos autos, quien debía acreditar que las transacciones desconocidas por la consumidora, efectivamente fueron realizadas por ella. Que en este sentido, es importante hacer presente que este querellado ha realizado una contestación de querrela respecto de alguien que no es parte del proceso, toda vez que en el punto primero de su contestación se ha referido a don "**Luis Gerardo Espinoza Torres**" como titular de los productos de la denunciante, quien claramente no es parte en el proceso. Luego, se ha referido a la querellante en calidad de querrelada en este proceso, lo que también es un error.

Que, no obstante los errores incurridos en la contestación, la prueba rendida por esta parte, a fojas veintitrés a veintisiete, se ha referido a los antecedentes y productos financieros de doña María Angélica León. Es así con la carta de respuesta a reclamo ante la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) realizado por doña María Angélica León, y a una cronología de su caso. Posteriormente, ha acompañado a fojas ciento treinta y nueve, un informe técnico elaborado por el perito con especialidad en computación e informática, fraude y delito informático, don Francisco Javier Varas Undurraga, el que es de carácter general, puesto que en ninguna parte se refiere al caso particular de la querellante, del mismo modo en que el documento Protocolización de Certificación página Web Banco Estado, que se agregó a fojas treinta y cinco, da cuenta de las medidas de seguridad que el Notario que certifica, las que nuevamente son genéricas y no dan cuenta del caso particular de la querellante.

Que, en la cronología del caso, se refiere a la descripción del reclamo corporativo presentado por la denunciante, con fecha 13 de octubre de 2021, quien relata que el día 8 de marzo de 2021 se dirigió a pagar sus cuentas y se percató que no tenía dinero, que se lo habían robado, señala además que el día 3 de marzo se percató que su teléfono no tenía señal por lo que intentó cambiar el chip a otros aparatos, que se consiguió prestados, y que a los días posteriores se da cuenta de una serie de transferencias que se realizaron por un total de \$5.340.000.- El informe luego señala que: "Según respaldo en sistema se determina que monto reclamado corresponde a Transferencia hacia terceros por canal APP", sin indicar qué significa la sigla citada. Las cuentas afectadas son las mismas tres señaladas por la denunciante y las cuentas de destino de las transferencias se encuentran detalladas, indicando el informe que "el cliente no registra habitualidad en el destino". Lo anterior no constituye una prueba

Ciento sesenta y cuatro / 164

fehaciente de que la consumidora querellante efectuó las transacciones que desconoce y objeta.

Que, del mismo modo, la carta de contestación a reclamo ante la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), afirma que se trataron de transacciones realizadas por la consumidora querellante, para las que fue necesario introducir: rut + clave de internet + código enviado a correo electrónico registrado en el banco, sin embargo, no se comprueba ninguno de dichos requisitos de seguridad, estimando que al menos el banco debiera tener registro del correo electrónico a través del cual se envía el código, el que no se ha adjuntado al proceso.

Que, ninguna de las pruebas aportadas por la querellada, permite concluir de manera fehaciente que doña María Angélica León Ordenes efectivamente realizó las operaciones que objeta y reclama,

7º) Que, además, la diligencia de exhibición de documentos solicitada por la querellante en la audiencia celebrada a fojas ciento cincuenta y dos, no fue cumplida por la querellada quien, mediante escrito presentado a fojas cientos cincuenta y seis, informó al Tribunal que todos los antecedentes que obraban en su poder, ya fueron acompañados, sin tener nada más que aportar.

Que, en consecuencia, la querellada no acreditó los instrumentos en que conste que doña María Angélica León realizó los cargos objetados, ni los instrumentos en que consten los avisos que envió el proveedor informando cada una de las operaciones objetadas con sus montos, fecha, hora y datos del destinatario al que fueron enviados; tampoco acreditó los instrumentos en que consten los avisos de tercera clave (necesaria para aprobar cada una de las operaciones); ni los instrumentos en que conste que alertó transacciones inusuales; tampoco acompañó las cartolas de los últimos meses anteriores con número de operaciones realizadas por mes, el monto de cada una de ellas y destinatario; ni la dirección IP de los terminales (computadores) desde los que fueron realizadas estas transacciones.

Que todos los instrumentos o documentos que se solicitó exhibir a la querellada, corresponden a información que debe manejar, atendido el deber de profesionalidad en el rubro de los productos y servicios que ofrece, los que necesariamente debieron estar en su poder, además de tratarse de documentos que dicen relación directa con la cuestión debatida y que no revisten el carácter de secretos o confidenciales, por lo que se estima que al negarse su exhibición, su incumplimiento acarrea la sanción legal del

artículo 277 del Código de Procedimiento Civil, esto es, que la querellada pierde el derecho de hacerlos valer después.

8°) Que, por su parte, la prueba documental rendida por la querellante, a fojas cincuenta y dos y siguientes, acredita que sus saldos en sus tres productos bancarios, el día 8 de marzo de 2021, era de baja cantidad, de \$30.000 o inferior, que en sus cartolas históricas no figuran pagos ni transferencias a terceros por montos superiores a \$200.000, a excepción de los movimientos objetados, que además, las personas a quienes se transfieren los montos objetados, no figuran con anterioridad, es decir, no son habituales. Acredita además que realizó una denuncia penal por la sustracción de su dinero sin su autorización, señalando los nombres de las personas y un reclamo por la línea telefónica cedida sin su autorización, aun cuando no se explica la vinculación con el proceso, ya que la persona a quien se le cede la línea telefónica, no es la misma a quienes se les transfirió los dineros. Lo anterior tampoco fue explicado por la querellada, aun cuando fue alegado en su contestación.

9°) Que, no habiéndose acreditado por parte de la querellada, la realización de ninguna de las transferencias o movimientos objetados por la consumidora querellante, es evidente que la órbita de protección de esos dineros no puede imputarse a la consumidora. En efecto, el sistema de financiamiento que subyace en las cuentas de ahorros, cuentas vistas, chequeras electrónicas, o demás productos financieros asociados, demanda resguardos especiales tanto del banco emisor como del usuario o consumidor de dicho servicio. En lo que atañe al titular de las cuentas, es efectivo que tiene que hacerse responsable de la seguridad o custodia del documento, mediante el resguardo de sus claves secretas. Lo anterior, debe entenderse en concordancia con la obligación que recae sobre el banco emisor, en cuanto proveedor del servicio, de otorgar las seguridades mínimamente necesarias al titular de las cuentas, en términos que pueda operar con ellas en forma regular y segura, para cuyo efecto debe adoptar las medidas tendientes a evitar el fraude, porque se trata de un producto que ofrece, dentro de la órbita de sus competencias. Que a este respecto el banco denunciado, no acreditó fehacientemente que fue la querellante quien realizó las operaciones objetadas, teniendo los medios para poder hacerlo, o no pudiendo menos que hacerlo atendido su deber de profesionalidad.

10°) Que, de esta forma, del examen de los antecedentes señalados, se constata que el Banco Estado querellado, ha incurrido en infracción a las disposiciones del artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, al no otorgar a la consumidora querellante la debida seguridad

Cinto Sesenta y cinco / 165

en el consumo del bien y servicio de cuenta vista, chequera electrónica y cuenta Rut, toda vez que se han producido ocho operaciones no reconocidas por la clienta, cargadas a la cuenta vista terminada N°127-7-011002-3 y a la chequera electrónica N°127-7-152773-4, respecto de las cuales el banco denunciado no ha acreditado su existencia, ni ha acreditado que se trataron de operaciones efectuadas por la consumidor querellante, por lo que fueron realizadas sin mediar consentimiento de su titular, lo que constituye una evidente vulneración de las medidas de seguridad, en consecuencia, una negligencia por parte del banco denunciado, que ha generado menoscabo a la consumidora, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, estimando además, que el banco Estado no ha respetado con su actuar los términos o condiciones conforme a los que se ofreció la entrega del bien o la prestación del servicio, deber contemplado en el artículo 12 de la Ley 19.496, debiendo por ello ser sancionado.

En cuanto a lo civil

1°) Que, en el primer otrosí de fojas cuatro, doña doña MARÍA ANGELICA LEÓN ÓRDENES interpone demanda civil en contra de BANCO ESTADO, ya individualizados, a fin de que sean condenado al pago de la suma de \$4.290.565, por concepto de daño emergente, la suma de \$5.000.000.-, por concepto de daño moral, más los intereses y reajustes que dicha cantidad devengue, desde el momento de presentada la demanda, con expresa condenación en costas.

2°) Que, habiéndose establecido que el proveedor demandado, Banco Estado, es responsable de infringir las normas de la Ley del Consumidor, deberá ser condenado al pago de los perjuicios que se determinen, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 letra e de la Ley 19.496. Que en este sentido se debe tener presente lo resuelto por este mismo Tribunal en causa Rol 12.288-2021, iniciada por demanda de la Ley 20.009 de Banco Estado en contra de la consumidora demandante, doña María Angélica León, en la que se rechazó de demanda interpuesta por este mismo banco.

3°) Que, en orden a acreditar el daño producido y su monto, la demandante ha rendido al Tribunal prueba documental y testimonial ya detallada previamente.

4°) Que, en cuanto a lo demandado por daño emergente, rubro en el que se ha solicitado el monto de \$4.290.565 correspondiente a su disminución patrimonial actual. Al respecto, debe considerarse que el total de las operaciones desconocidas y objetadas por la demandante ascienden a \$5.340.000, según consta de carta emitida por Banco Estado, que se agregó a fojas veintitrés; consta demás de cartola histórica

de chequera electrónica, de fojas cincuenta y seis y de cartola de movimientos de cuenta vista unipersonal, agregada a fojas cincuenta y siete.

Que, habiéndose determinado que los cargos objetados no fueron realizados por la demandante, corresponde acoger la demanda interpuesta y, en consecuencia ordenar al banco a restituir el total de ellos. Sin embargo, hay que tener presente que en causa Rol 12.288-2021, se desechó la demanda especial de la Ley 20.009, deducida en contra de doña María Angélica León por Banco Estado, por lo que correspondería, conforme al artículo 5 de la Ley 20.009, que el banco restituya a doña María Angélica León, el total del monto defraudado, por sobre las 35 Unidades de Fomento, que ya abonó por el reclamo de esta consumidora. Sin embargo, la sentencia dictada en dicha causa, que así lo ordenó, aun no se encuentra firme y ejecutoriada y por lo tanto es supodría ser modificada en segunda instancia.

Que así las cosas, la indemnización por ese rubro solo correspondería en el evento en que el banco no realice la devolución del total de la cantidad defraudada, conforme se resuelva en la causa Rol 12.288-2021. Por tal motivo, se dará lugar a la indemnización por este rubro, sólo en cuanto se ordenará al banco demandado a indemnizar por daño emergente a la consumidora demandante, por la suma solicitada de \$4.290.565, bajo la condición que dicha cantidad no sea ordenada devolver en la causa Rol 12.288-2021.

5°) Que, en cuanto a lo demandado por daño moral, el que ha sido solicitado en consideración a las molestias y sufrimientos provocados a la consumidora demandante por la alteración de sus condiciones normales de vida. Que para analizar su procedencia, es necesario tener presente que estamos en presencia de una obligación que tiene como fuente la comisión de un ilícito, por lo que la indemnización de los daños morales, cuya procedencia consagra el artículo 3 letra e) de la Ley del consumidor, corresponde apreciarlos prudencialmente al Tribunal, bajo condición o supuesto que se encuentre probada la culpa del proveedor, condición que se encuentra acreditada.

Que, los hechos constitutivos de la infracción y denunciados por la actora, a juicio de esta sentenciadora, le han provocado un daño moral, real y efectivo, perjuicio que ha sido acreditado mediante la declaración de la testigo Ines Yáñez, compañera de trabajo de la actora, quien ha relatado las molestias y angustia sufridas por doña María Angélica León, en especial por que el dinero que le sustrajeron estaba destinado a la reparación de la vivienda de su madre.



Ciento sesenta y seis / 166

Que además la demandante ha acompañado documentos, a fojas ciento dieciocho y siguientes, que dan cuenta de atenciones médicas de urgencia y licencias médicas. Que no existe constancia en el proceso que tales atenciones médicas estén vinculadas directamente a un estado de nerviosismo y stress provocado por el hecho infraccional que se denuncia en este proceso, sin embargo es evidente que influyen negativamente al agravar su estado de stress. Lo anterior se concluye porque la suma sustraída no es menor y es un valor susceptible de ocasionar una gran angustia y alteración, en cualquier persona, además, porque el ingreso mensual de esta demandante es inferior al 10% del monto defraudado, lo que permite concluir que para ella es muy difícil juntar esa cantidad, atendido sus ingresos, lo que evidentemente es susceptible de generar la gran angustia y alteración que reclama.

Que, a lo anterior, debe adicionarse el gran tiempo transcurrido sin que el banco demandado entregue una solución, de tal forma que se estima procedente el daño moral demandado, el que se regula en la suma solicitada de \$5.000.000.

Y, lo dispuesto en los artículos 1 y siguientes de la Ley 18.287, 3, 12, 23 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, se declara:

En cuanto a lo infraccional:

- a) Que ha lugar a la denuncia por infracción a la Ley del Consumidor, Ley 19.496, interpuesta por doña MARIA ANGELICA LEON ORDENES, en contra de BANCO ESTADO, representada por don ALVARO LABORDA LARRAIN, todos ya individualizados, en cuanto se le condena al pago de la multa de TREINTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por haber infringido mediante su actuar, lo dispuesto en los artículos 3, 12, y 23 de la Ley 19.496.
- b) Que la multa impuesta deberá ser pagada a beneficio municipal atendido lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley 15.231.

En cuanto a lo civil:

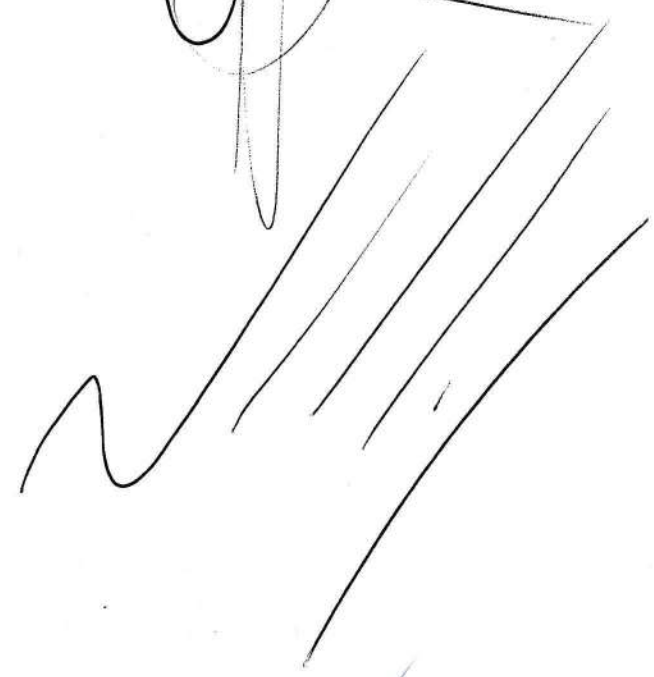
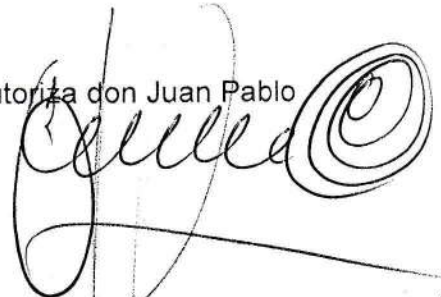
Que ha lugar, con costas, a la demanda del primer otrosí de fojas cuatro y siguientes, sólo en cuanto se condena a BANCO ESTADO, representada por don ALVARO LABORDA LARRAIN, todos ya individualizados, a pagar a la actora, doña MARIA ANGELICA LEON ORDENES, la suma de \$4.290.565, bajo condición y solo en el caso que dicha cantidad no sea ordenada devolver en la causa Rol 12.288-2021, de este mismo Tribunal.

Se condena además a BANCO ESTADO, a pagar a doña MARIA ANGELICA LEON ORDENES, la suma de \$5.000.000 por el daño moral irrogado.

Que las sumas ordenadas pagar, serán reajustadas de acuerdo a las variaciones del IPC, entre la fecha de la interposición de la presente acción, y la de la notificación del cúmplase de la sentencia definitiva, dicha cantidad ya reajustada devengará intereses para operaciones no reajustables hasta la fecha de su pago efectivo.

Notifíquese, regístrese y archívese oportunamente.

Dictada por doña Carola Quezada Álvarez, Juez Titular. Autoriza don Juan Pablo Villa Toro, Secretario Titular.



CERTIFICO: Que la fotocopia que antecede es fiel con el original de los autos ROL N° 227-2022 que se ha tenido a la vista.
COQUIMBO..... 11 6 MAYO 2023

