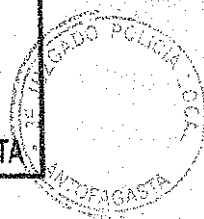
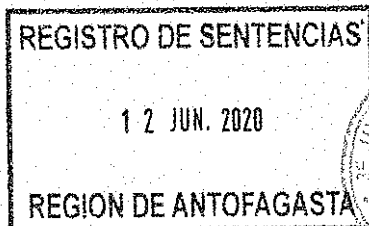


Antofagasta, doce de julio de dos mil diecinueve.



VISTOS:

1.- Que, a fojas seis y siguientes, comparece don ARTURO ALEXIS FARIAS MARAMBIO, chileno, soltero, abogado, cédula de identidad N° 15.975.382-4, en representación de "CRISTALES Y ALUMINIOS JHONATAN GIRALDO SALAZAR E.I.R.L.", RUT N° 76.678.275-5, ambos domiciliados para estos efectos en calle Baquedano N° 239, oficina 410, Antofagasta, quien en la representación que inviste interpone querella infraccional en contra del proveedor "BANCO DEL ESTADO DE CHILE", RUT N° 97.030.000-7, representado por don MAXIMILIANO SANCHEZ DERIO, chileno, ignora estado civil, profesión u oficio, cédula de identidad N° 13.233.382-3, ambos domiciliados en calle Prat N° 400, Antofagasta, fundado en las argumentaciones de hecho y de derecho que expone. Señala el compareciente que su mandante suscribió con el querellado un contrato de servicios para la apertura y mantención de un producto denominado chequera electrónica cuenta vista que tiene asignado el número 024-7-016629-3, y que el día 19 de octubre de 2018 mantenía depositado en ella un monto de \$3.906.000.-, y ese mismo día el actor ingresó al portal web del Banco del Estado de Chile, luego a su banca en línea para realizar una transferencia bancaria, ingresando los datos de una cuenta frecuente para la realización de la operación así como las coordenadas exigidas y, en ese momento, la plataforma se congela y aparece el mensaje que transcribe, posteriormente la plataforma se reinicia y al ingresar nuevamente a su banco en línea, su representado se encuentra con la sorpresa que su cuenta mantenía como saldo la suma de \$6.000.-. Expresa que su mandante se comunicó de inmediato vía telefónica con el proveedor querellado sin obtener mayor información, indicándosele que se dirigiera a las oficinas del banco, y junto con su ejecutiva de cuentas enviaron un correo electrónico a soporte internet mayorista, quienes le informaron que la transferencia se había realizado a la cuenta RUT N° 13483350 cuyo titular es don Sebastián Andrés Cuevas González, RUT N° 13.483.350-5, persona a la que su representado no conoce, y jamás le ha realizado transferencia alguna, ni menos es un destinatario ingresado como cuenta frecuente. Manifiesta que el 20 de octubre de 2018 su representado realizó una denuncia en la Fiscalía Local de Antofagasta por estafa y otras defraudaciones, y el 22 de octubre de 2018 presentó ante el proveedor querellado un reclamo que recibió el número 696249, el que fue respondido negativamente el 5 de noviembre de 2018, y concluye señalando que considera que estos hechos constituyen una infracción a los artículos de la Ley N° 19.496 que cita, y solicita que, en mérito a lo expuesto, se tenga por interpuesta querella infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenarlo al pago de las multas señaladas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación el compareciente, en la representación que inviste, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "BANCO DEL ESTADO DE CHILE", representado para estos efectos por la persona individualizada en lo principal, y en mérito a las argumentaciones de

hecho y de derecho que expresa, solicita que en definitiva se le condene a pagar a esa parte la suma de \$3.900.000.- por concepto de daño emergente, y \$ 10.000.000.- por daño moral, sumas que deberán pagarse con más los reajustes e intereses que estas cantidades devenguen, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas cuarenta y siete y siguientes, rola comparendo de prueba con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil, abogado doña Sandra Vergara Sánchez, y en rebeldía del proveedor querellado y demandado civil, ya individualizados en autos. La apoderada del querellante y demandante civil ratifica la querella infraccional y demanda civil de fojas 6 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. El tribunal tuvo por evacuados los traslados conferidos en rebeldía del proveedor querellado y demandado civil. Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce por la rebeldía del demandado. Recibida a prueba la causa, la apoderada del querellante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí de su presentación de fojas 6 y siguientes, y que rolan de fojas 1 a 5 de autos, y en el comparendo acompaña los documentos signados con los N° 1 a 13, con citación. Esta parte solicita la absolución de posiciones del representante del proveedor querellado y demandado, con Maximiliano Sánchez Derio, por lo que no encontrándose éste presente en la sala de audiencias del tribunal, se fija nuevo día y hora para realizar esta diligencia, en segunda citación. Además, pide la diligencia de exhibición de los documentos que señala, a lo que el tribunal accede sólo respecto del documento indicado en el N° 5, fijando día y hora para su realización. Finalmente, solicita se despache un oficio a la Fiscalía Local de Antofagasta con el objeto que indica, petición a la que el tribunal no da lugar.

4.- Que, a fojas sesenta y sesenta y uno, rola audiencia de absolución de posiciones y exhibición de documentos con la comparencia del apoderado del querellante y demandante civil, abogado don Arturo Alexis Farías Marambio, y del apoderado del proveedor querellado y demandado, habilitado de derecho don Jeann Mohamed López, ya individualizados en autos. El apoderado de la parte querellada y demandada se opone a la absolución de posiciones solicitada por la contraria, toda vez que don Maximiliano Sánchez Derio no cuenta con facultades para cumplir con dicha diligencia, lo que acredita con la escritura pública que acompaña. Evacuando el traslado conferido, el apoderado del querellante y demandante solicita el rechazo de la oposición de la contraria y pide que se tenga al absolvente por confeso, ya que ésta es la segunda citación y el absolvente no ha comparecido. El tribunal, atendido lo expuesto por las partes y el mérito de la resolución de fojas 17, no hace lugar a la oposición deducida por el apoderado del querellado y demandado, y acogiendo lo solicitado por el apoderado del querellante y demandante tiene por confeso al absolvente de las posiciones contenidas en el sobre cerrado acompañado, cuya apertura se ordena agregándolo a los autos. En cuanto a la exhibición de documentos, el apoderado del proveedor querellado y demandado señala que el documento cuya exhibición se ha solicitado no existe, por lo que el apoderado del actor pide se hagan efectivos los apercibimientos legales en la forma que indica, y se fije una nueva audiencia para que se exhiba el documento señalado. Evacuando al traslado conferido, el apoderado del querellado y demandado se opone a

la solicitud de la contraria en mérito a los argumentos de hecho y de derecho que expresa, resolviendo el tribunal no dar lugar a la solicitud de la parte querellante y demandante.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, con los documentos acompañados de fojas 18 a 46, no objetados, querella infraccional de fojas 6 y siguientes, comparendo de prueba, de fojas 47 y siguientes, y absolución de posiciones ficta, de fojas 60, se encuentra acreditado en autos que la empresa "Cristales y Aluminios Jhonatan Giraldo Salazar E.I.R.L.", RUT N° 76.678.275-5, suscribió con fecha 21 de febrero de 2017 con el proveedor querellado "Banco del Estado de Chile", un contrato de servicios para la apertura y mantención de un producto denominado "Cuenta Emprendedor", y uno de "Afiliación al sistema y uso de tarjeta de débito en Cuenta Emprendedor", manteniendo el día 19 de octubre de 2018 en la cartola histórica de la chequera electrónica un saldo de \$3.906.000.-, día en el que el actor ingresó al portal web del Banco del Estado de Chile, para luego ir a su banca en línea a fin de realizar una transferencia, ingresando los datos de una cuenta frecuente y luego las coordenadas exigidas para dicha operación, instante en que la plataforma se congeló apareciendo el mensaje que transcribe, y al reiniciarse la plataforma e ingresar nuevamente a la banca en línea, se encuentra con la sorpresa que en su cuenta sólo mantenía un saldo de \$6.000.-, por lo que de inmediato se comunicó vía telefónica con el proveedor querellado sin obtener mayor información salvo que se dirigiera a las oficinas del banco, y allí junto con su ejecutiva de cuentas enviaron un correo electrónico a soporte internet mayorista, los que le informaron que la transferencia se había realizado a una cuenta RUT N° 13483350, cuyo titular es don Sebastián Andrés Cuevas González RUT N° 13.483.350-5, persona a la cual no conoce ni jamás le había realizado alguna transferencia, ni menos es un destinatario ingresado como frecuente, por lo que el 20 de octubre realizó una denuncia en la Fiscalía Local de Antofagasta por el delito de estafa y otras defraudaciones, además de interponer su reclamo en el banco querellado sin resultados ya que informaron que la transacción por \$3.900.000.-, correspondiente a una transferencia de fondos, fue hecha desde la cuenta del querellante, no presentando condición de error, y utilizándose elementos cuya tenencia y resguardo son de exclusiva responsabilidad del titular de la cuenta, hecho que constituye infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496 que cita, solicitando se condene al proveedor querellado por su responsabilidad contravencional en este hecho.

Segundo: Que, a fojas 47, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado de la querella infraccional en rebeldía del proveedor querellado.

Tercero: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que el hecho materia de la querella de autos, constituye una infracción a lo dispuesto en

los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, que establecen el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la obligación del proveedor de servicios a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio, y la responsabilidad infraccional del proveedor que, en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad y seguridad del respectivo servicio.

Cuarto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que, el hecho anteriormente analizado, relativo al fraude cibernético por la suma de \$3.900.000.-, efectuado mediante una transferencia desde la cuenta vista N° 024-7-016629-3 del querellante a la cuenta RUT N° 13483350 cuyo titular es don Sebastián Andrés Cuevas González, RUT N° 13.483.350-5, que es un tercero ajeno y desconocido para el querellante, tiene el carácter de irregular y no ha sido realizado por el consumidor, ya que el banco querellado no debió haber cursado dicha transferencia por un monto tan elevado a una cuenta no registrada como frecuente por su cliente, monto que además sobrepasa el tope diario convenido con el consumidor, sin contar el proveedor, aparentemente, con sistemas de seguridad idóneos como para impedir esta clase de operación que no cumplía con las condiciones convenidas con el cliente, permitiendo que éste fuera víctima de un fraude consistente en la transferencia realizada por terceros de la suma antes referida, hecho que es constitutivo de infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor no respetó el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, pues en el presente caso se han burlado los sistemas que éste pudiere haber establecido para detectar la realización de operaciones electrónicas fraudulentas, los que no entregan seguridad al consumidor en el uso y tenencia de sus productos, o no son suficientes para impedir estos hechos delictuales, actuación del proveedor en la prestación del servicio que puede ser calificada de negligente y falta de profesionalismo, y que sin ninguna duda ha causado un menoscabo al consumidor.

En cuanto a lo patrimonial:

Quinto: Que, a fojas 6 y siguientes de autos, don ARTURO ALEXIS FARIAS MARAMBIO, abogado, en representación de "CRISTALES Y ALUMINIOS JHONATAN GIRALDO SALAZAR E.I.R.L.", RUT N° 76.678.275-5, ya individualizados, dedujo en el primer otrosí de su presentación demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "BANCO DEL ESTADO DE CHILE", representado para estos efectos por don MAXIMILIANO SANCHEZ DERIO, también individualizados, solicitando en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos, que se le condene al pago de la suma de \$3.900.000.-, por concepto de daño emergente que corresponde al monto de la transferencia fraudulenta realizada desde su cuenta vista, y \$ 10.000.000.- por daño moral, sumas que deben pagarse con los reajustes e intereses que ellas devenguen, con costas.

Sexto: Que, a fojas 47 y siguientes, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado de la demanda civil en rebeldía del proveedor demandado.

Séptimo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones denunciadas, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don Arturo Alexis Farías Marambio, abogado, en representación de "Cristales y Aluminios Jhonatan Giraldo Salazar E.I.R.L.", y se condena al proveedor demandado a pagar a la parte demandante la suma de \$3.900.000.- por concepto de daño emergente, correspondiente al monto de la transferencia fraudulenta realizada desde la cuenta vista del actor a un tercero, operación no reconocida ni realizada por el demandante según se ha acreditado con los diversos documentos acompañados al proceso y que no han sido objetados, y al pago de la suma de \$1.500.000.- por concepto de daño moral, originado por el menoscabo sufrido por el actor al no haber sido respetado su derecho a la seguridad en el consumo de un servicio, incumpléndose la obligación contractual antes indicada por el proveedor demandado, así como también, por la actuación negligente de éste y/o sus dependientes en la prestación del servicio, causándole un menoscabo al consumidor, suma que se fija por el tribunal en el monto indicado apreciando prudencialmente los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos al actor.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letra d), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

#### SE DECLARA:

1.- Que, se acoge la querella infraccional interpuesta a fojas 6 y siguientes de autos, y se CONDENA al proveedor querellado "BANCO DEL ESTADO DE CHILE", representado para estos efectos por don MAXIMILIANO SANCHEZ DERIO, ya individualizados, al pago de una MULTA de DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos materia de la denuncia de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 3º letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.

2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia en la **Municipalidad de Antofagasta**, departamento de **Tesorería Municipal**, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 6 y siguientes de autos por don ARTURO ALEXIS FARIAS MARAMBIO, abogado, en representación de "CRISTALES Y ALUMINIOS JHONATAN GIRALDO SALAZAR E.I.R.L.", ya individualizados, y se condena al proveedor demandado "BANCO DEL ESTADO

DE CHILE", representado para estos efectos por don MAXIMILIANO SANCHEZ DERIO, también individualizados, al pago de las sumas de \$3.900.000.- por concepto de daño emergente, y \$1.500.000.- por concepto de daño moral, como indemnización por los perjuicios causados al actor como consecuencia de las infracciones antes indicadas, la primera de las cuales se reajustará en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de presentación de la demanda y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la etapa de ejecución del fallo.

4.- Que, se acoge la petición formulada por la parte demandante en el sentido que la suma determinada por daño emergente, debidamente reajustada, y la fijada por daño moral, devengarán intereses corrientes a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago.

5.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida.

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 6.732/2019.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular.