Antofagasta, cinco de julio de dos mil diecinueve.

REGISTRO DE SENTENCIAS
12 JUN. 2020
REGION DE ANTOFAGASTA

VISTOS:

1.- Que, a fojas treinta y siguientes, y cuarenta y siguientes, comparece don JOHANN ANTONIO SAEZ CASTILLO, chileno, empleado, cédula de identidad N° 15.024.758-6, domiciliado en calle Juan Bolívar N° 1058, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "BANCO SCOTIABANK AZUL", representado para estos efectos por él o la administradora del local o jefe de oficina, doña CLAUDIA MERY VARAS, cuya profesión u oficio desconoce, todos domiciliados en calle San Martín N° 2688, Antofagasta, por infringir la Ley N° 19.496 en la forma que señalará. Expresa que el 5 de noviembre de 2018, encontrándose en su lugar de trabajo en la empresa minera Lomas Bayas, y en vista que tenía contratados nuevos productos con el Banco Scotiabank Azul, específicamente cuenta corriente y tarjeta de crédito, procedió a activarlos a través de la página web del banco, y en ella seleccionó en la sección acceso clientes scotiabank azul ex BBVA, procediendo a ingresar sus datos personales (RUT y clave provisoria), para así acceder a su cuenta personal, luego de lo cual se le pidió modificar su clave y hecho esto le solicitaron que debía ingresar nuevamente con su clave actualizada, lo que realiza procediendo a activar su tarjeta de crédito, y fue en ese momento en que emerge una ventana que ofrece la instalación de un software llamado "trusteer", indicando un mensaje que "el software hará más segura mi banca en línea y mis transacciones bancarias", y antes de aceptar este ofrecimiento procedió a investigar brevemente a través de la web las características de este software, las que le indicaron que efectivamente se trataba de un software de seguridad. Atendido lo anterior inició el proceso de instalación siempre dentro de la página web del banco, y mientras cargaba la instalación se le solicitó que debía ingresar una combinación de coordenadas de su tarjeta multiplicable, lo que realizó pensando que era parte del procedimiento requerido en forma legal, y el software continuó su descarga luego de ello. Agrega que por una corazonada de que algo anormal podía estar pasando, decidió revisar su correo personal y vio que existía un mensaje confirmando una transferencia realizada desde su cuenta corriente por $500.000.- a la cuenta RUT del Banco Estado que indica, a nombre de la persona que señala, y paralelamente le llega un mensaje al teléfono celular con una clave de números, la que pensó debía ingresar al sistema para el procedimiento de instalación del software, pero como al mismo tiempo había revisado su correo electrónico y chequeado la transferencia realizada sin su consentimiento, decidió no ingresar dicha clave y ante la sospecha de que algo irregular se había realizado en sus cuentas, decidió detener todo el proceso y revisar nuevamente el estado de cuenta de sus tarjetas desde su celular a través de la aplicación del banco, y pudo corroborar que en su línea de sobregiro tenía un saldo de $200.000.-, siendo que el cupo que le había asignado el banco era de $700.000.-, por lo que concluye que la operación que realizaron burlando la seguridad de sus cuentas fue traspasar $500.000.- desde su línea de crédito a su cuenta corriente, y luego traspasar ese monto de su cuenta corriente a la cuenta RUT antes indicada, operación que desconoce absolutamente pues se trata de una acción fraudulenta realizada por un tercero que

logró vulnerar los mecanismos de seguridad del banco y manipular sus cuentas. Seguidamente relata todas las gestiones realizadas por él posteriormente, tanto en su banco como en el Banco Estado, y la denuncia en carabineros, y el 16 de noviembre recibió un correo del banco en que rechazaban su reclamación por las razones que en ella indican, las que transcribe. Posteriormente, con fecha 6 de diciembre interpuso ante el SERNAC un reclamo en contra del banco Scotiabank, el que con fecha 17 de diciembre respondió en los términos que reproduce, rechazando el reclamo fundado en que en este caso no se trata de una vulneración de los sistemas del banco sino del sistema de seguridad del cliente, por lo que concluye señalando que los hechos descritos configuran infracciones a los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita tener por interpuesta esta denuncia infraccional en contra del proveedor individualizado, acogerla a tramitación, y en definitiva condenarlo al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "BANCO SCOTIABANK AZUL", representado en la forma señalada en lo principal, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expone solicita se condene al demandado al pago de la suma de $500.000.- correspondiente a la transferencia realizada desde su línea de sobregiro, y $55.191.- por los intereses generados hasta la fecha de la presentación, por concepto de daño material, y al pago de la suma de $700.000.-, por daño moral, representado por las molestias y sufrimientos psíquicos que le ha ocasionado la conducta del proveedor demandado, y las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten, con más los reajustes e intereses que estas cantidades devenguen entre las fechas que indica, y costas de la causa.

2.- Que, a fojas sesenta y ocho, rola comparendo de prueba decretado en autos con la comparecencia de la apoderada del proveedor denunciado y demandado civil, abogado doña Romina Jiménez Chávez, y en rebeldía del denunciante y demandante don Johann Antonio Sáez Castillo, ya individualizados en autos. La apoderada del proveedor denunciado y demandado civil evacua el traslado conferido mediante minuta escrita, la que pide se tenga como parte integrante de la audiencia. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía del denunciante y demandante. Recibida a prueba la causa, la apoderada del proveedor denunciado y demandado civil acompaña, con citación, una serie de correos electrónicos intercambiados entre doña Carla Tudela Labrín, analista del centro de atención a clientes de Scotiabank, y el denunciante y demandante, en donde consta que atendidos los antecedentes reunidos se presume la existencia de un virus llamado malware en el computador del cliente el que sería el responsable de estas operaciones.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo infraccional:

Primero: Que, a fojas 30 y siguientes, y 40 y siguientes, don JOHANN ANTONIO SAEZ CASTILLO, ya individualizado, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "BANCO SCOTIABANK AZUL", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, doña CLAUDIA MERY VARAS, también individualizados, fundado en que el 5 de noviembre de 2018 encontrándose en su lugar de trabajo en la empresa Minera Lomas Bayas, procedió a activar sus nuevos productos contratados al denunciado consistentes en una cuenta corriente y tarjeta de crédito, para lo cual ingresó a la página web del banco realizando en el computador todas las operaciones que detalla, y en un momento emergió una ventana que ofrecía la instalación de un software llamado "trusteer" indicándole que haría más segura su banca en línea y sus transacciones bancarias, por lo que luego de realizar unas breves investigaciones inició el proceso de instalación del software, el que le solicitó ingresar una combinación de coordenadas de su tarjeta multiplicable, lo que hizo en la creencia que esto era parte del procedimiento legal, y ante un presentimiento de que algo anormal podía estar pasando, revisó su correo personal en el que había un mensaje confirmando una transferencia realizada desde su cuenta corriente a una cuenta RUT del Banco Estado a nombre de la persona que indica, y junto con eso le llegó un mensaje al celular con una clave de números que pensó debía ingresar al sistema para la instalación del software, pero ante las dudas que le había ocasionado la transferencia efectuada sin su consentimiento decidió no ingresar esa clave y detener todo el proceso, revisando nuevamente su estado de cuenta desde la aplicación del banco en su celular comprobando que en la línea de sobregiro tenía un saldo de $200.000.-, en circunstancias que el banco le había asignado para ese giro la suma de $700.000.-, entendiendo cual había sido el procedimiento fraudulento que se había utilizado para burlar la seguridad de sus cuentas, el que expone en detalle, y ante el rechazo por parte del denunciado a su desconocimiento de esta operación hizo un reclamo en SERNAC sin obtener respuesta positiva del banco, y considerando que estos hechos configuran una infracción a los artículos 3° letra d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, interpone la presente denuncia y solicita se condene al infractor en la forma señalada en su libelo.

Segundo: Que, a fojas 57 y siguientes, el apoderado del proveedor denunciado contesta la denuncia infraccional deducida en contra de su mandante "Scotiabank Chile S.A.", solicitando el rechazo de la misma en mérito a las alegaciones que expresa por no configurar los hechos denunciados las infracciones alegadas por el actor, haciendo presente que el reclamo de éste hecho ante el banco le fue respondido oportunamente, indicando que las transferencias fueron realizadas a través de un virus llamado malware instalado en el computador del denunciante, el que permite que cada ingreso a las páginas de un banco sea detectado por dicho virus, registrando los datos del cliente y permitiendo efectuar operaciones. Agrega a lo anterior que el banco ha informado a sus clientes que jamás serán solicitadas las claves para operar dentro de la página web del banco, lo que está explícitamente señalado en la misma página, por lo que manifiesta que la denuncia deberá ser rechazada pues no existen hechos que pudieren imputarse como una vulneración en la seguridad del sitio web, ya que aquellos mensajes que recomiendan la

instalación de un software pueden ser perfectamente omitidos e ignorados, lo que no ocurrió según lo ha expresado por el propio denunciante.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos, documentos acompañados a fojas 11, y 62 a 67, no objetados, el tribunal absolverá de toda responsabilidad en los hechos materia de esta causa al proveedor "BANCO SCOTIABANK AZUL", representado para estos efectos por doña CLAUDIA MERY VARAS, por no haberse acreditado judicialmente por el actor que los hechos denunciados fueran constitutivos de las infracciones a la Ley N° 19.496 indicadas en su libelo, ya que con las pruebas rendidas se ha probado que el proveedor denunciado ha dado cabal cumplimiento a las disposiciones y obligaciones contraídas con el consumidor respecto a la seguridad en la prestación de los servicios bancarios convenidos.

Cuarto: Que, siendo la responsabilidad civil una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad contravencional, entre las cuales debe existir una relación de causa a efecto, el tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de los escritos de fojas 30 y siguientes, y 40 y siguientes por don JOHANN ANTONIO SAEZ CASTILLO, ya individualizado, en contra del proveedor "BANCO SCOTIABANK AZUL", representado para estos efectos por doña CLAUDIA MERY VARAS, también individualizados, por carecer de causa.

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

SE DECLARA:

1.- Que, se RECHAZA la denuncia infraccional deducida a fojas 30 y siguientes, y 40 y siguientes, por don JOHANN ANTONIO SAEZ CASTILLO, ya individualizado, en contra del proveedor "BANCO SCOTIABANK AZUL", representado para estos efectos por doña CLAUDIA MERY VARAS, también individualizados, y se le absuelve de responsabilidad en los hechos materia de la denuncia de autos por no haberse acreditado que éstos sean constitutivos de las infracciones a las disposiciones de la Ley N° 19.496 alegadas por el consumidor.

2.- Que, se RECHAZA la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 30 y siguientes, y 40 y siguientes de autos, por don JOHANN ANTONIO SAEZ CASTILLO, ya individualizado, en contra del proveedor "BANCO SCOTIABANK AZUL", representado para estos efectos por doña CLAUDIA MERY VARAS, también individualizados, por carecer de causa.

3.- Que, no se condena en costas a la parte perdidosa por haber tenido motivos plausibles para litigar.

4.- 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° 7.959/2019.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autoriza doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular.