

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LICANTEN

En Licantén, a catorce de julio de dos mil veinte.

V I S T O S:

En este JUZGADO DE POLICIA LOCAL de LICANTEN, se instruyó Causa Rol N°1624/2019, por haber interpuesto ante este Tribunal doña NICOLE ANDREA HIDALGO DÍAZ, Técnico jurídico, chilena, soltera, domiciliada en Villa Los Robles N°24 de la comuna de Licantén, Querrella infraccional por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de BANCO ESTADO DE CHILE, RUT 97.030.000-7, representado por don RICARDO ALFONSO VERGARA MORA, domiciliado en Errázuriz N°386 de la comuna de Licantén, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho: El día jueves 10 de octubre de 2019 cerca de las 10.00 am., me percaté que mi teléfono celular, siendo cliente de la Cía. Entel, no me dejaba realizar llamadas ni tampoco acceder a internet, por lo cual llamé a la compañía para expresar mi malestar y solicitar la reposición del servicio de acuerdo al plan de datos que poseo, a lo cual desde el call center respondieron que habían realizado un cambio de plan de prepago, lo cual no fue requerido por mi persona, y me informaron que dentro de 48 horas se retomaría el servicio del plan. Dicha situación me pareció extraña, pero pude solucionar el problema. Al día siguiente, viernes 11 de octubre de 2029 perdí señal por completo de mi aparato, indicando sólo señal de emergencia, por lo cual nuevamente me contacté con la empresa con otro equipo de la compañía, ya que no podía realizar ninguna acción similar, a lo cual informaban desde el call center de Entel que un técnico tomaría contacto con mi persona. Por cada llamado se ingresaba un número de reclamo, dentro de los cuales registro los siguientes: 1-56418919783, 5-691333458. Con fecha 14 de octubre de 2019 tuve que ir presencialmente a la compañía Entel, oficina Curicó para solicitar la reactivación de mis servicios, a lo cual señalaron que el Chip no correspondía por lo cual hicieron entrega de uno nuevo, sin mayores comentarios ya que por las molestias causadas no quería seguir dándole más vueltas al asunto. El día martes 15 de octubre de 2019, no pude acceder a la aplicación del BANCOESTADO, indicando que: “el dispositivo está bloqueado, comuníquese con su ejecutivo de cuantas o mesa de ayuda para solicitar el desbloqueo (719)”; y en la página web del mismo banco indicaba:” su transacción no puede ser realizada, por

favor inténtelo más tarde, para consultas llame al servicio de soporte internet”. Ese mismo día mi pareja quiso realizar un pago con su tarjeta del banco estado cuenta Rut y la cajera de la tienda le indicó que el sistema del banco no estaba realizando transacciones y habían tenido muchas dificultades con el sistema, por lo que asimilé mi problema a lo mismo. Con fecha 16 de octubre de 2019 recibí un llamado desde CMR FALABELLA consultando si había realizado 3 transacciones de avances el fin de semana con la tarjeta CMR hacia mis cuentas, a lo cual indiqué que no, debido a que ni siquiera tenía señal para revisar mis cuentas, es por esto que me acerqué a la sucursal del BANCOESTADO de Licantén para que me atendiera mi ejecutivo de cuentas y me explicará que sucedía con los productos que había contratado y por qué se habían realizado estas transacciones. Dejar claro que todas las operaciones bancarias realizadas, fueron por intermedio de la aplicación móvil de BancoEstado, tal como se grafica en las cartolas que acompaño, considerando que en ningún momento sufrí el extravío o robo de mis tarjetas bancarias, llámese cuenta Rut, cuenta corriente, tarjeta de crédito o tarjeta de coordenadas. Estando presencialmente con mi ejecutivo de cuentas este me señala que se habían realizado transacciones a desconocidos desde la aplicación del BANCOESTADO por un monto total de \$6.850.300 aproximadamente, transacciones realizadas desde mi cuenta corriente N°42700018894 y de mi cuenta Rut N°16434232, transacciones que nunca he realizado, desconociendo los movimientos y además desconociendo los destinatarios de dichas transacciones. El banco lo único que hizo fue bloquear las tarjetas, hacerme entrega de un vale vista por los que restaba en la cuenta e ingresar un reclamo por la situación. Señalar, que tenía activado el servicio de mensajería, tanto vía telefónica y por correo electrónico, mensajes de alerta que nunca llegaron como sucedía cada vez que yo hacía una transferencia por mínima que fuera, vulnerando todo el sistema de seguridad que posee el banco, sintiéndome vulnerada también, ya que se supone que las cuentas de cada persona son privadas. Agregar además que el banco posee un sistema de seguridad que contempla unos límites de dinero por transferencia, sistema que nunca funcionó. El principal problema es que el dinero es de un crédito que solicité para fines personales y que lo acreditaré en su momento y ahora que necesito el dinero me encuentro con la sorpresa y nadie se hace responsable de lo sucedido. El BancoEstado me dio fecha estimada de respuesta el 4 de diciembre de 2019, fecha que es demasiado tardía debido a que necesito el dinero, además que he gastado en viajes, días de trabajo, entre otras cosas, además mi cuenta y dinero en el BancoEstado fue vulnerada sin ni siquiera avisar en mi correo tal como sucede cada vez que hago alguna transacción o pago con los productos.

Es por lo anteriormente mencionado es que necesito que me ayuden con este gran problema ya que no dispongo de los recursos para solventar la cantidad de gastos y trámites para recuperar mi dinero. En Derecho señala, que los hechos descritos se configuran las siguientes infracciones a Ley N°19.496, Arts., 3 letras d) y e), 20 letra a), 23, 24 inciso 5°, Arts. 1 y 7 de la Ley N°18.287 y demás pertinentes. Termina solicitando condenar al infractor al máximo de la multa establecida en Art. 24 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas. En el PRIMER OTROSI del escrito de fojas 01 y ss., NICOLE ANDREA HIDALGO DÍAZ, deduce DEMANDA CIVIL de indemnización de perjuicios en contra de BANCOESTADO DE CHILE, representado por don Ricardo Alfonso Vergara Mora, con domicilio en Errázuriz N°386, Licantén. En cuanto a los hechos fundantes de la presente demanda, se dan por expresamente reproducidos los hechos denunciados en esta causa. Estos hechos le han causado los siguientes perjuicios: 1.- DAÑO EMERGENTE: Constituido por el empobrecimiento real y efectivo sufrido en mi patrimonio y que se constituye por la sustracción de dinero, transferencias no autorizadas y realizadas desde mi cuenta corriente y cuenta Rut cuyo monto asciende a la suma de \$6.850.300 (seis millones ochocientos cincuenta mil trescientos pesos). 2.- DAÑO MORAL: El dinero que tenía en mis cuentas mayoritariamente correspondía a un crédito de consumo adquirido para fines personales, fines que tenían por objeto adquirir una propiedad para construir una futura casa. Señalar, que existía un acuerdo con el vendedor y nos encontrábamos a la espera de la resolución del Registro Civil e Identificación que el concediera la posesión efectiva. Situación que hoy en día está en incertidumbre ya que no sé cuánto tiempo el vendedor podrá esperar. Me sentí vulnerada en mi honra, vida privada y desprovista de toda protección de mis datos personales y financieros, de acuerdo con lo establecido en nuestra Carta fundamental que consagra en el Art. 19 N°4. La situación vivida me ha generado un sufrimiento que ha mermado mi integridad psíquica ha ocasionado alteraciones en mi estado anímico, al no saber qué sucederá con la compra, perjuicio que debe ser indemnizado ya que es una consecuencia directa de la conducta del BancoEstado. Por lo anteriormente expuesto es que solicito se regule el daño moral en la suma de cinco millones de pesos (\$5.000.000.-) o en la suma que S.S., estime pertinente. En consecuencia, el monto total de la indemnización de perjuicios que por este acto demando, asciende a la suma de \$11.850.300.- (once millones ochocientos cincuenta mil trescientos pesos) o la suma que S.S., estime conforme a derecho, más intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con costas. En el SEGUNDO

OTROSI de su escrito acompaña en parte de prueba y bajo apercibimiento legal los siguientes documentos: 1.- Reclamo formal ante Banco Estado. 2.- Cartolas de cuenta corriente, cuenta Rut y de tarjeta de crédito. 3.- Denuncia realizada ante Ministerio Público de Licantén. En el TERCER OTROSI: Comparezco personalmente.

A fojas 08 rola copia simple de reclamo efectuado por la denunciante doña Nicole Andrea Hidalgo Díaz, Cédula de Identidad N°16.434.232-8 el día 16 de octubre de 2019 a las 14.03 horas ante BancoEstado, Sucursal Licantén, donde reclama 18 transferencias (cargos) que suman \$6.030.000.- y un abono de \$500.000 desde su cuenta Rut 5 transferencias en total de \$360.600.- y un abono de \$500.000 desde su tarjeta de crédito visa internacional, un avance de \$ 500.000.-

En fojas 10 y 11 rola copia simple de Saldo y últimos movimientos cuenta unipersonal de doña Nicole Andrea Hidalgo Díaz, fecha de emisión 16 de octubre de 2019 hora 13:08:31 horas.

A fojas 12 rola Copia de movimientos facturados de tarjeta de crédito de doña Nicole Andrea Hidalgo Díaz.

De fojas 13 a 16 rola copia simple de parte denuncia ante Fiscalía de Licantén de fecha 17 de octubre de 2019 a las 09.41 horas.

A fojas 21 rola Patrocinio y poder conferido por doña Nicole Andrea Hidalgo Díaz a la abogada doña Carolina Alejandra Muñoz Núñez.

De fojas 23 a 28 rola Informes con listado de productos que al denunciante mantiene con la compañía de telefonía celular Entel.

A 38 rola Oficio N°729/2019 desde Entel por el cual adjuntan grabaciones realizadas a través del call center de fecha 10 de octubre de 2019.

A fojas 39 rola Patrocinio y poder de don Ricardo Alfonso Vergara Mora hacia el abogado don Vladimir Lozano Donaire.

A fojas 40 rola escrito de Contestación de querella por infracción a la Ley N°19.496. Primer otrosí: Contesta demanda civil. Segundo otrosí: Ofrece medios de prueba.

A fojas 44 rola Acta de audiencia de comparendo celebrado con la presencia de doña Nicole Andrea Hidalgo Díaz representada por su abogada doña Carolina Alejandra Muñoz Núñez y la denunciada representada por su abogado don Vladimir Lozano Donaire. La parte denunciante ratifica querella y demanda civil y pide se dé lugar a ella con expresa condenación en costas. La parte denunciada en este acto contesta querella y demanda civil por escrito y solicita rechazo por no ser efectivos los hechos. Señalando que no existe cobro alguno que el banco haya hecho a la querellante, relativo a estos hechos. Tampoco existe infracción negligente a las normas de la Ley del Consumidor, agrega: “La Ley N°19.496 sanciona al proveedor que no respeta los términos,

condiciones y modalidad conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio. La responsabilidad de la custodia de los productos, como de la tarjeta de coordenadas que contiene claves y las que se envíen al correo electrónico es del propio querellante, no del Banco. Este debe cuidar de ella y está obligada a dar aviso al Banco en caso de que sufra el robo o que entregue la clave a terceros, o en caso de que sufra alguna dificultad que el impida operar con el Banco o custodiar su teléfono y su correo electrónico”. La querellante señala que desde el día 10 al 14 de octubre tuvo problemas con su teléfono celular y que debió cambiar el chip, pues no funcionaba, y que el día 15 de octubre quiso ingresar a la aplicación móvil del banco, pero el dispositivo estaba bloqueado. En ese intervalo de fechas en que estuvo sin teléfono, relata, se hicieron las transferencias que reclama como indebidas. Agrega “No existe un detalle de las operaciones reclamadas” No se molesta la querellante en señalar cuales son las operaciones que no reconoce como propias, solo se limita a señalar monto”. “Todas las transferencias fueron hechas desde la aplicación móvil del banco, instalada en el teléfono celular de la actora, la que solo puede instalarse en un número y teléfono celular de cada cliente, no puede, por seguridad, instalarse en mayor número de dispositivos”. Agrega que los sistemas del Banco no fueron vulnerados en caso alguno, pues las transferencias fueron hechas desde la aplicación móvil del banco y para ello es necesario ingresar clave personal que fue creada por la propia querellante y debe hacerse desde su teléfono móvil, además. Luego señala la denunciada que la responsabilidad de la custodia de las claves es de su titular. Podría la querellante haber sufrido un fraude relativo a su teléfono celular, de lo que queda claro, como se dijo, no han sido vulnerados los sistemas del Banco, no hay violación de sistemas de seguridad del Banco. El banco ha informado a través de todos los canales de comunicación con sus clientes, también por publicidad y también lo ha hecho la Superintendencia respectiva, que no hay que entregar las claves personales a ningún tercero, como puede haber sido en el caso de marras. En estos sucesos podrían existir hechos de responsabilidad de terceros con cooperación de la propia parte querellante, los cuales no son de responsabilidad de mi representado evitar. En primer otrosí: Contesta demanda civil solicitando su rechazo por no existir responsabilidad y en cuanto a su cuantía por carecer de fundamentos tanto los hechos como el derecho. Respecto a supuestos perjuicios daño patrimonial, la actora demanda la suma de 6.850.300.- pero no existe en la demanda detalle de las transacciones que reclama. El responsable de los giros reclamados ha sido en definitiva la propia actora, pues las operaciones han sido hechas con la aplicación móvil del banco instalada en su teléfono. Respecto del daño moral la fundamentación es su estado anímico pero lo cierto es que cualquier sufrimiento se ha producido la misma parte actora por negligencia

propia, ya dijimos que no existe responsabilidad de mi representado, lo que hace improcedente el daño moral. Petición es también excesiva y deberá como todo daño ser probada. Segundo otrosí: Ofrece medios de prueba. Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce. Prueba documental: La querellante y demandante civil ratifica todos los documentos acompañados en autos con citación des de fojas 23 a 28 y los de fojas 8 a 16 de estos autos. Prueba testimonial: La querellante y demandante civil presenta a don José Miguel Véliz Navarro, Cédula de Identidad N°17.444.083-2, don Héctor Patricio Rivera Faundez, Cédula de Identidad N°13.349.970-9y don Boris Fernando Leiva González, Cédula de Identidad N°17.794.378-9. La querellada y demandada civil no presenta pruebas. Diligencias: La querellante y demandante civil solicita se oficie al BancoEstado par que remita detalle de los movimientos realizados entre los días 10 y 16 de octubre de 2019 de todas las cuentas que mantiene doña Nicole Andrea Hidalgo Díaz, indicando la información que se mantenga respecto de los destinatarios de cada una de las transferencias realizadas. Se remita al tribunal reglamentación que mantiene el banco vigente para evitar transferencias fraudulentas o no autorizadas por el titular de la cuenta. Se remita grabación de comunicación telefónica realizada el día 16 de octubre de 2019 por doña Nicole Andrea Hidalgo Díaz a la mesa de ayuda de BancoEstado. Se solicite al Banco informar alguna de las transferencias realizadas en las fechas indicadas que se realizó a nombre de Francisca Javiera Soto Silva, Cédula de Identidad N°19.240.750-8. Se oficie a compañía Entel para que remita grabaciones realizadas en el contexto de transacciones realizadas entre el 10 y 14 de octubre de 2019, que corresponden a la orden N°273074285, orden N°27901950 y la 272712024, además de las grabaciones registradas con los números 1-56418919783 y 5-691333458. Se oficie a CMR Falabella para que informe respecto de la denuncia efectuada en el caso N°1-74048445750 realizado por doña Nicole Andrea Hidalgo Díaz, remitiendo los antecedentes que se tengan al respecto y la respectiva resolución del caso. Se cite a declarar a doña Francisca Javiera Soto Silva con domicilio en Luciano Ortiz N°8183, La Cisterna, al tenor de lo investigado en la presente causa.

A fojas 56 rola Informe de CMR Falabella.

A fojas 57 a 69 rola Informe de BancoEstado, mediante Oficio N°7842019 de fecha 26 de diciembre de 2019 que envía transferencias requeridas.

A fojas 71 oficio N°785, folio 38137, Entel adjunta grabaciones solicitadas.

A fojas 72 rola Hoja resumen contrato de crédito de consumo de cliente doña Nicole Andrea Hidalgo Díaz, Cédula de Identidad N°16.434.232-8, de operación N°00023325418.

Se trajeron los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, NICOLE ANDREA HIDALGO DÍAZ interpuso Querrela Infraccional en contra del proveedor BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado para efectos del artículo 50 D de la Ley N°19.496 por VLADIMIR LOZANO DONAIRE, domiciliado en calle 4 Norte 620, 2°, por los siguientes hechos: Que el día jueves 10 de octubre de 2019 cerca de las 10.00 am., se percata que su teléfono celular, siendo cliente de la Cía. Entel, no le permitía realizar llamadas ni tampoco acceder a internet, por lo que llama la compañía para expresar su malestar y solicitar la reposición del servicio de acuerdo al plan de datos que posee. Desde el call center de la compañía Entel le responden que había realizado un cambio de plan de prepago, el cual no fue requerido por la querellante y demandante civil, y le informaron que dentro de 48 horas se retomaría el servicio del plan. Dicha situación le pareció extraña, pero pudo solucionar el problema. Al día siguiente, viernes 11 de octubre de 2029 pierde la señal por completo de su aparato telefónico celular, indicando sólo señal de emergencia, y la actora vuelve a contactarse con la empresa con otro equipo prestado y de la misma compañía, donde le informaban desde el call center de Entel que un técnico tomaría contacto con su persona. Por cada llamado se ingresaba un número de reclamo, dentro de los cuales registra los siguientes: 1-56418919783, 5-691333458. Con fecha 14 de octubre de 2019 tuvo que asistir presencialmente a la compañía Entel, oficina Curicó para solicitar la reactivación de sus servicios, allí le indican que el Chip no correspondía y le hacen entrega de uno nuevo, sin darle más vueltas al asunto. Que el martes 15 de octubre de 2019, la actora trata de ingresar a la aplicación del BANCOESTADO, indicando que: “el dispositivo está bloqueado, comuníquese con su ejecutivo de cuantas o mesa de ayuda para solicitar el desbloqueo (719)”; y en la página web del mismo banco indicaba: “su transacción no puede ser realizada, por favor inténtelo más tarde, para consultas llame al servicio de soporte internet”. Ese mismo día la pareja de la actora al tratar de realizar un pago con su tarjeta del BancoEstado, cuenta Rut y la cajera de la tienda le indica que el sistema del banco no estaba realizando transacciones y que habían tenido muchas dificultades con el sistema, por lo que asoció su problema a lo mismo. Con fecha 16 de octubre de 2019, la actora recibe un llamado desde CMR FALABELLA consultando si había realizado 3 transacciones de avances el fin de semana con la tarjeta CMR hacia sus propias cuentas, a lo que les indica que no, debido a que ni siquiera tenía señal para revisar mis cuentas. Debido a esto se acerca a la sucursal del BANCOESTADO de Licantén para que le atendiera su ejecutivo de cuentas y le explicará personalmente lo que sucedía con los productos que había contratado y por qué se habían realizado estas

transacciones. Agrega la actora que todas las operaciones bancarias realizadas, fueron por intermedio de la aplicación móvil de BancoEstado, tal como se grafica en las cartolas que acompaña, considerando que en ningún momento sufrió el extravío o robo de sus tarjetas bancarias, llámese cuenta Rut, cuenta corriente, tarjeta de crédito o tarjeta de coordenadas. Estando presencialmente con su ejecutivo de cuentas éste le señala que se habían realizado transacciones a desconocidos desde la aplicación del BANCOESTADO por un monto total de \$6.850.300 aproximadamente, transacciones realizadas desde su cuenta corriente N°42700018894y de su cuenta Rut N°16434232, transacciones que nunca ella realizó, desconociendo los movimientos y además desconociendo los destinatarios de dichas transacciones. Señala la actora que el banco lo único que hizo fue bloquear las tarjetas, hacerle entrega de un vale vista por los que restaba en su cuenta e ingresar un reclamo por la situación. La querellante y demandante civil agrega que tenía activado el servicio de mensajería, tanto vía telefónica como vía correo electrónico, mensajes de alerta que nunca le llegaron como solía suceder cada vez que hacía una transferencia por mínima que fuera. Relata que se vulneró todo el sistema de seguridad que posee el banco, sintiéndose vulnerada ella también, ya que supone que las cuentas de cada persona son privadas. El BancoEstado me dio fecha estimada de respuesta el 4 de diciembre de 2019, fecha que es demasiado tardía debido a que necesito el dinero, además que he gastado en viajes, días de trabajo, entre otras cosas, además mi cuenta y dinero en el BancoEstado. Agrega además que el banco posee un sistema de seguridad que contempla límites de dinero por transferencia, sistema que nunca funcionó. El principal problema es que el dinero es de un crédito de consumo que solicitó para fines personales. Funda su presentación en lo establecido en los artículos 3° letras d) y e), 12, 20 a), 23 y 24 inc. 5 de la Ley N°19.496, arts. 1 y 7 de la Ley N°18.287 y demás pertinentes. Por lo anterior, solicita que Banco Estado de Chile sea condenado al pago de la multa máxima legal.

SEGUNDO: Que, **NICOLE ANDREA HIDALGO DÍAZ**, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra del proveedor BANCOESTADO, representado para efectos del artículo 50 D de la Ley N°19.496 por VLADIMIR LOZANO DONAIRE, domiciliado en calle 4 Norte 620, 2° piso, Talca, por los hechos expuestos al interponer la Querella Infraccional, los que se dan por reproducidos expresamente. Dichos hechos le han ocasionado los siguientes perjuicios: 1.- **DAÑO EMERGENTE:** Constituido por el empobrecimiento real y efectivo sufrió la actora en su patrimonio y que se constituye por la sustracción de dinero, transferencias no autorizadas y realizadas desde su cuenta corriente y cuenta Rut cuyos montos ascienden a la suma de \$6.850.300 (seis

millones ochocientos cincuenta mil trescientos pesos). 2.- **DAÑO MORAL:** El dinero que tenía en las cuentas mayoritariamente correspondía a un crédito de consumo adquirido para adquirir una propiedad para construir una futura casa. Vulnerada en su honra, vida privada y desprovista de toda protección de datos personales y financieros, la situación vivida le ha generado un sufrimiento que ha mermado su integridad psíquica, ocasionando alteraciones en su estado anímico, al no saber qué sucederá, perjuicio que solicita sea indemnizado ya que es una consecuencia directa de la conducta del BancoEstado. Solicita se regule el daño moral en la suma de cinco millones de pesos (\$5.000.000.-) o en la suma que S.S., estime pertinente. En consecuencia, el monto total de la indemnización de perjuicios que por este acto demando, asciende a la suma de \$11.850.300.- (once millones ochocientos cincuenta mil trescientos pesos) o la suma que S.S., estime conforme a derecho, más intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con costas.

TERCERO: Que, según **NICOLE ANDREA HIDALGO DÍAZ**, con fecha 16 de octubre de 2019 recibe un llamado desde CMR FALABELLA consultándole si había realizado tres transacciones de avances el fin de semana con la tarjeta CMR hacia cuentas propias, indicándoles la actora que ello no era efectivo, debido a que ni siquiera tenía señal telefónica para revisar cuentas. Es por esto que se acerca a la sucursal del BANCOESTADO de Licantén para que su ejecutivo de cuentas explicara que sucedía con los productos contratados y por qué se habían realizado estas transacciones. Finalmente señala, que los hechos descritos se configuran las siguientes infracciones a Ley N°19.496, Arts., 3 letras d) y e), 20 letra a), 23, 24 inciso 5°, Arts. 1 y 7 de la Ley N°18.287 y demás pertinentes. Termina solicitando condenar al infractor al máximo de la multa establecida en Art. 24 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

CUARTO: Que, el abogado don **VLADIMIR LOZANO DOANAIRE**, en representación de la parte querellada y demandada **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, contestando la Querella Infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, señala que: No existe acto de consumo que deba ser regido por la Ley N°19.496, pues debe existir un acto oneroso para estar en presencia de un acto de consumo y no existe cobro alguno que el banco haya hecho a la querellante relativo a estos hechos. Agrega que: 1.- No existe infracción negligente a las normas de la Ley del Consumidor, pues la responsabilidad de custodia de los productos, como tarjeta de coordenadas y las que se envíen al correo electrónico es del propio querellante no del Banco. 2.- Es la querellante quien debe cuidar y está obligada a dar aviso al banco en caso de

que sufra el robo o que entregue la clave a terceros, o en caso de alguna dificultad que le impida operar con el banco o custodiar su teléfono y su correo electrónico.3.- No existe un detalle de las operaciones reclamadas, por ello no es suficiente sostener que existan transferencias de dinero no reconocidas, la querellante debe acreditar que no fueron hechas por ella, y su querella es del todo vaga para poder causar esa convicción. 4.- Que todas las transferencias fueron hechas desde la aplicación móvil del Banco, instalada en el teléfono celular de la actora, la que solo puede instalarse en un número y teléfono celular. Si fuera cierta la historia que relata en sentido que una tercera persona se apropió de su número de teléfono, nada de aquello es responsabilidad del Banco del Estado de Chile, pues la custodia del celular no es un servicio comprometido por el Banco del Estado de Chile. Indica la querellada y demandada civil que los sistemas del banco no fueron vulnerados en caso alguno, pues las transferencias fueron hechas desde la aplicación móvil del banco para ello es necesario ingresar una clave personal que fue creada por la propia querellante y debe hacerse desde su teléfono móvil. Los sistemas del Banco no han sido vulnerados, no hay violación de sistemas de seguridad del banco. El Banco del Estado ha informado a través de todos los canales de comunicación con sus clientes por publicidad y también lo ha hecho la Superintendencia respectiva, que no hay que entregar las claves personales a ningún tercero, como puede haber sido en el caso de marras. En cuanto al daño patrimonial la actora demandó la suma de \$6.850.300 pero no existe en la demanda detalle de las transacciones que reclama, lo que afecta el derecho a la defensa de esta parte e imposibilita al tribunal acoger un monto por dicho concepto. Luego el responsable de los giros reclamados ha sido en definitiva la propia actora pues las operaciones han sido hechas con la aplicación móvil del banco instaladas en su teléfono. En cuanto al daño moral, se opone derechamente, toda vez que cualquier sufrimiento se lo ha producido la misma parte actora por negligencia propia, no existe responsabilidad de mi representado por lo que es improcedente el daño moral, no obstante, esta petición es excesiva y debe ser probada. Es por estos antecedentes que solicita que las acciones deducidas sean desestimadas en todas sus partes, con expresa condena en costas.

QUINTO: Que, llamadas las partes a una conciliación, esta no se produjo.

SEXTO: Que, la parte querellante y demandante ratificó documentos acompañados con citación, de fojas 8 a 16 y 23 al 28, a saber: **1.-** Copia simple de reclamo efectuado por la denunciante doña Nicole Andrea Hidalgo Díaz, Cédula de Identidad N°16.434.232-8 el día 16 de octubre de 2019 a las 14.03 horas ante BancoEstado, Sucursal Licantén, donde reclama 18 transferencias (cargos) que suman \$6.030.000.- y un abono de \$500.000 desde su cuenta Rut 5 transferencias en monto total de \$360.600.- y un abono de \$500.000 desde su tarjeta de crédito visa internacional un avance de \$ 500.000.-

2.- Copia simple de Saldo y últimos movimientos cuenta unipersonal de doña Nicole Andrea Hidalgo Díaz, fecha de emisión 16 de octubre de 2019 hora 13:08:31 horas. 3.- Copia de movimientos facturados de tarjeta de crédito de doña Nicole Andrea Hidalgo Díaz. 4.- Copia simple de parte denuncia ante Fiscalía de Licantén de fecha 17 de octubre de 2019 a las 09.41 horas. 5.- Informes con listado de productos que la denunciante mantiene con la compañía de telefonía celular Entel. 6.- Oficio Entel que adjunta grabaciones realizadas por la actora Hidalgo Díaz a través del call center de fecha 10 de octubre de 2019. 7.- Informe de BancoEstado, mediante Oficio N°7842019 de fecha 26 de diciembre de 2019 que envía transferencias requeridas. 8.- Hoja resumen contrato de crédito de consumo de cliente doña Nicole Andrea Hidalgo Díaz, Cédula de Identidad N°16.434.232-8, de operación N°00023325418. Documentos no objetados.

SEPTIMO: Que, la parte querellada y demandada, no acompaña documentos.

OCTAVO: La querellante y demandante civil rinde testimonial. Declaraciones contestes y sin tachas de los testigos José Miguel Véliz Navarro, Cédula de Identidad N°17.444.083-2, Héctor Patricio Rivera Faundez, Cédula de Identidad N°13.349.970-9 y Boris Fernando Leiva González, Cédula de Identidad N°17.794.378-9, quienes ratifican los dichos de la querellante y demandante civil.

NOVENO: Que, el tribunal, con el mérito de los antecedentes, prueba rendida por las partes y apreciándolos conforme a las reglas de la sana crítica, tiene por acreditado que: La querellante NICOLE ANDREA HIDALGO DÍAZ, el día 10 de octubre de 2019 fue víctima de una estafa por medio de la cual, desconocidos bloquean su teléfono móvil accediendo a su cuenta corriente N°42700018894 y su cuenta Rut N°16434232, las cuales mantiene en el BANCO DEL ESTADO DE CHILE y realizaron diversas operaciones bancarias que se encuentran desglosadas de fojas 59 a 69 ambas inclusive y que tuvieron como resultado la sustracción de variadas sumas de dinero desde la señalada cuenta, que en total suman \$6.850.300.- (seis millones ochocientos cincuenta mil trescientos pesos). Y que dichas transferencias fueron permitidas por el sistema informático del Banco denunciado, pues se realizaron a través de la APP del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, sin que la actora haya entregado sus claves a tercero y/o extraviado tarjetas y/o claves, otorgando la actora la debida seguridad en el consumo de este servicio. Teniendo la actora activos los servicios de mensajería, tanto vía telefónica como vía correo electrónico, mensajes de aviso de transferencias nunca le llegaron como solía suceder cada vez que hacía una transferencia por mínima que fuera. Tampoco causó duda o sospecha al sistema de seguridad del Banco que dichas transferencias excedieran los límites de dinero por transferencia.

DECIMO: Que, para efectos de determinar si es procedente dar lugar a la acción indemnizatoria ejercida en autos, debemos determinar si existió por parte de la querellada BANCO ESTADO DE CHILE, negligencia en cuanto a no otorgar a la querellante y demandante los estándares de seguridad necesarios para custodiar su dinero.

DECIMO PRIMERO: Que, debemos tener presente al resolver que la actividad bancaria constituye uno de los principales mecanismos de administración del ahorro del público y de financiamiento de la inversión pública y privada, encontrándose fundada en un pacto intangible de confianza, en que las entidades que son parte del sistema están vigiladas técnica y profesionalmente. Esta confianza exige mayor diligencia y profesionalismo de las entidades que la ejercen, toda vez que como prestadoras del servicio, poseen o deben poseer un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, por lo que toda entidad bancaria o financiera debe actuar con un grado especial de diligencia en el desarrollo de las operaciones comerciales que constituyen su objeto social, apreciándose su conducta en calidad de comerciante experto en la intermediación financiera por cuanto la diligencia que se le exige no es la que se espera de un buen padre de familia, referida por tanto a los negocios propios sino a la de un profesional que deriva provecho económico de un servicio en el que además existe un interés público, así entonces el ejercicio de la actividad bancaria conlleva implícitamente que la entidad financiera cumpla con los deberes especiales que lo son exigibles y asuma los riesgos inherentes de los diferentes canales internet, banca móvil, cajero automático, etc., que pone a disposición de sus clientes para el manejo de los productos y servicios ofrecidos, los que nacen de la actividad que ofrece y presta de manera profesional y masiva, aunado al beneficio correlativo que recibe por dicha prestación de servicios. Entendiéndose así que la obligación de la entidad bancaria está en establecer procedimientos o protocolos de bloqueo de instrumento cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten como después un número de accesos fallidos por parte de un cliente o la elaboración de un perfil de las costumbres transaccionales de los clientes para definir aquellas que no corresponden a sus hábitos.

DECIMO SEGUNDO: Que conforme lo señalado en el considerando anterior la parte querellada y demandada BANCO ESTADO DE CHILE, no ha rendido en autos, prueba suficiente que acredite que ejerció en el caso de marras todo el cuidado y la actividad necesaria que impidieran el grave daño ocasionado a la consumidora actora de autos, por lo que de este modo a juicio de esta sentenciadora ha existido una negligencia evidente de parte de la querellada y demandada, debido a que no ha empleado en la prestación y cumplimiento de sus obligaciones contractuales la diligencia o cuidado necesario para evitar el

menoscabo sufrido por la consumidora, a pesar de contar y de ostentar el deber de contar con ellos. Así entonces, en la especie se encuentra claramente infraccionado el inciso primero del artículo 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, puesto que en los hechos del juicio dan cuenta de una negligencia contractual evidente, expresada en la existencia de fallas o deficiencias de calidad y seguridad en la prestación de los servicios de transacciones bancarias, debiendo ser sancionada en conformidad al artículo 24 de la citada normativa legal.

DECIMO TERCERO: Que, en relación a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña NICOLE ANDREA HIDALGO DÍAZ, en contra de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, esta sentenciadora ha arribado a la convicción que le corresponde la responsabilidad civil por los daños y perjuicios provocados por su infracción, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, por lo que respecto a lo demandado por concepto de daño directo, se dará lugar en su totalidad, esto es la suma de \$ 6.850.300.-; con respecto al daño moral, se dará lugar al mismo en la suma de \$2.000.000.- el que se encuentra justificado en el hecho de que no cabe duda que los hechos de la causa, han provocado en la actora una gran aflicción, habida consideración que es natural y obvio que la actora lo experimentó a resultas del actuar negligente de la querellada y demandada, al interrumpir la rutina normal de sus días, verse obligada a viajar, recurrir al Tribunal para restablecer el imperio del derecho, tener que concurrir a declarar, obtener y/o preparar documentación probatoria, todos trámites que no debería haber realizado de no mediar la conducta contravencional de la demandada, hechos todos que apreciados conforme a las normas de la sana crítica, configuran una presunción de su acaecimiento.

DECIMO CUARTO: Que la indemnización fijada deberá ser pagada reajustada conforme a la variación que experimente el costo de la vida, según los Índices de Precios al Consumidor fijado por el Servicio Nacional de Estadísticas desde la fecha del presente fallo y hasta la de su pago efectivo. Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letra e), 12, 23, 24, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496 y artículos 1, 14, 16 y 23 de la Ley 18.287; y teniendo presente además las normas en relación al Código de Procedimiento Civil y Código Civil;

SE DECLARA:

1.- Que, se hace lugar a la Querella por Infracción a la Ley N°19.496, formulada en lo Principal del escrito de fojas 01 y siguientes de autos, por **NICOLE ANDREA HIDALGO DÍAZ**, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representada para estos efectos, por don **VLADIMIR LOZANO DONAIRE**, condenándola a pagar una multa a beneficio fiscal ascendente a 5 U.T.M. (CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES), por su actuar negligente.

Si la multa impuesta no fuere cancelada dentro del plazo legal establecido en el Artículo 22 de la Ley 18.287, cúmplase con lo

dispuesto en el artículo 23 de la misma Ley, librándose la correspondiente orden de reclusión nocturna.

2.- Que, se hace lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta en el Primer Otrosí del escrito de fojas 01 y siguientes de autos, por **NICOLE ANDREA HIDALGO DÍAZ**, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representado para estos efectos, por don **VLADIMIR LOZANO DONAIRE**, condenándolo a pagar una indemnización ascendente a la suma de \$6.850.300.- (seis millones ochocientos cincuenta mil trescientos pesos), por concepto de daño emergente y la suma de \$2.000.000.- (Dos millones de pesos), por concepto de daño moral, lo que en su conjunto hacen la suma de \$8.850.300.- (Ocho millones ochocientos cincuenta mil trescientos pesos).

3.- Que las sumas antes indicadas deberán pagarse reajustadas conforme la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha del presente fallo y su pago efectivo. Que los intereses se deberán desde la constitución en mora del deudor.

4.- Que, se condena en costas a la querellada y demandada civil por haber sido totalmente vencida.

Anótese, notifíquese, comuníquese al Sernac y archívese en su oportunidad.

Causa Rol N°1624/2019.-

Pronunciada por doña Ariella Inés Bonizzoni Gutiérrez. Jueza Letrada Titular.
Autoriza doña Francisca Acuña Díaz. Secretaria Abogada Titular.